

PROGRAMACIÓN



SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

I.E.S Antonio Serna

(Albatera)

Curso 2020-2021

ÍNDICE

Formación Profesional Básica	3
Módulos ciclo formativo	15
1er curso	
Tratamiento Informático de Datos	16
Técnica Administrativas Básicas	37
Atención al Cliente	59
Preparación de Pedido y Venta de Productos	77
Formación y Orientación Laboral	101
2º curso	
Aplicaciones Básicas de Ofimática	125
Archivo y Comunicación	159
Formación y Orientación Laboral II	201

1. INTRODUCCIÓN

a) Justificación de la programación.

Por programar se entiende: “Idear y ordenar las acciones necesarias para realizar un proyecto”. Las decisiones en torno a los objetivos, contenidos, metodología, recursos didácticos y criterios y procedimientos de evaluación constituyen el núcleo de la Programación Didáctica que elaborará cada uno de los departamentos didácticos, atendiendo al Diseño Curricular Base que establezca cada Administración, y al Plan de Centro.

En definitiva, con la Programación Didáctica se concreta el plan de actuación que va a servir de guía detallada de la actuación docente durante el curso escolar para cada uno de los cursos y módulos, la cual se organiza en una secuencia de Unidades Didácticas, y en ella deben constar las siguientes características y funciones básicas, tal y como establece el artículo 120 y 121 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (en adelante, LOE), según el principio de autonomía pedagógica:

- Poder ofrecer respuestas educativas adaptadas a la diversidad del alumnado.
- Ser flexible para poder ser validada de forma continua en la práctica diaria.
- Consecuencia de lo anterior, permitir adaptar los procesos de enseñanza y aprendizaje a las características del entorno socio-económico del alumnado.
- Ser viable, al tener en consideración tres elementos claves: el tiempo, el espacio y los recursos efectivamente disponibles para llevar a cabo todas las actividades programadas.
- Permitir la concreción del plan de actuación que se pretende llevar a cabo en el aula.

La elaboración de una programación con estos elementos supone contar con una herramienta eficaz para la programación de aula. Esto se debe a que:

- Obliga a realizar una adecuada reflexión sobre como secuenciar los contenidos, organizarlos y distribuirlos en unidades didácticas.
- Permitirá reducir el azar y la improvisación en la actividad docente.

- Podrá incorporar las conclusiones de las reflexiones, análisis e innovaciones realizadas a lo largo de todo el proceso educativo; siempre con la mira puesta en la mejora.
- Se adapta a un contexto determinado, teniendo previstas medidas para atender a los alumnos y alumnas que presenten importantes dificultades de aprendizaje o necesidades educativas especiales.
- Permite sistematizar y poner en práctica las orientaciones y planteamientos del Proyecto de Centro.

Se debe ubicar la programación dentro del marco jurídico y por tanto establecer los diferentes niveles de concreción.

El primer nivel de concreción curricular es donde se establece la normativa estatal y autonómica mediante los Reales Decretos de enseñanzas mínimas y los Decretos u Órdenes de Currículo para cada etapa educativa. A estos Decretos también se les conoce con el nombre de Diseño Curricular Base.

El segundo nivel de concreción curricular, en base a la autonomía pedagógica de los centros educativos y el profesorado, viene configurado por un lado, por los documentos de planificación del centro; entre los que se encuentra: el proyecto educativo, el plan de convivencia y el proyecto de gestión. Estos documentos constituirán las señas de identidad del centro, las normas de funcionamiento para conseguir un clima adecuado que permita alcanzar los objetivos propuestos y la ordenación y utilización de los recursos del centro. Por otro lado, está la programación general anual, donde se recogen los aspectos respecto al funcionamiento del centro, incluidos los proyectos, el currículo y todas las programaciones didácticas que quedarán incluidas dentro de la programación de departamento e incluida en la PGA.

El tercer nivel de concreción curricular, se concreta con la programación de aula, es decir, se compone del conjunto de unidades didácticas elaboradas por cada profesor para un grupo determinado de alumnos con unas características concretas.

Se podría establecer un cuarto nivel de concreción curricular, que consiste en las adaptaciones curriculares a grupos concretos de alumnos o alumnos individualmente

considerados, que las necesiten de forma temporal, o en otros casos, de forma continuada o permanente.

b) Contextualización.

Se hace necesario estudiar el entorno para poder adecuar el currículo oficial que establecen las Administraciones educativas al proceso de enseñanza de cada centro en concreto, y a la realidad en la que éste se desenvuelve, tal y como nos indican los artículos 120 y 121 de la LOE. Por otro lado el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo, indica en el art 8.4 y 8.5, que los centros adecuarán el currículo en función de las características del centro y del alumnado, con especial atención, a los que presenten necesidades especiales. También se fomentará el trabajo en equipo por parte del profesorado.

Se tiene que hacer una distinción entre entorno general y específico los cuales se van a desarrollar a continuación.

- Entorno general.

El municipio de Albatera se encuentra situado entre las sierras de Crevillente y la sierra de Callosa de Segura. Sus límites son: al norte Hondón de los Frailes, al oeste Orihuela, al este Crevillente y al sur Callosa de Segura, Granja de Rocamora, Cox y San Isidro. Situado al sur de la Comunidad Valenciana en la comarca del Bajo Segura, tiene una superficie de 66,50 Km², una altitud de 20 metros, una distancia a Alicante de 41 Kms., a Murcia de 35 Kms., a Elche 20 y 11 Kms. a Orihuela. Se encuentra bien comunicado, tanto por la carretera nacional 340 como por la autovía A-7. La superficie del término está dividida en dos sectores: una parte al norte es montañosa y otra llana al S.E. llamada Saladar. Las alturas principales son: Monte Alto y San Cayetano. Emplazada en la margen izquierda del río Segura cuyas aguas utiliza para regar mediante las acequias de Callosa y Cox, así los canales primero y segundo de Albatera, actualmente aprovechan las aguas del trasvase Tajo-Segura.

El clima es mediterráneo, árido con precipitaciones medias anuales inferiores a 400 mm, con temperaturas medias de 10° C en Enero y superiores a 26 ° C en Junio.

Posee una población de 12.539 habitantes (1 enero 2019) de los que 6.403 son hombres y 6.136 mujeres y una densidad de 188.55 H/km². Además al igual que ocurre con el resto del Estado Español en los últimos años se estaba produciendo la llegada de numerosos emigrantes de origen norteafricano, sudamericano y de la Europa del Este, dedicado a actividades vinculadas con la construcción y la agricultura, y centroeuropeos que están fijando su segunda residencia, en especial del Reino Unido, generando con ello el aumento de población en la localidad y obligando a la escolarización del alumnado que se incorpora al sistema escolar valenciano. La población está localizada en su práctica totalidad en el núcleo urbano, si bien en los últimos años han aumentado las edificaciones en las áreas rurales Albaterra, al igual que el resto de la comarca, presenta un crecimiento demográfico natural notable, muy por encima de la media nacional, lo que conlleva un aumento de la población escolar. Todo ello, nos indica que la población es fundamentalmente joven. En los últimos años se ha frenado notablemente la llegada de inmigrantes, no obstante aún es numeroso el alumnado de procedencia de otros países 105 alumnos y 13 nacionalidades destacando los procedentes de Marruecos y Ecuador.

La tipología de edificación ha variado con el cambio de la forma de vida de la población a través del tiempo, a medida que la localidad ha pasado de ser eminentemente agrícola a comercial e industrial. Así podemos distinguir dos tipos de viviendas: la unifamiliar y la vivienda en bloque. El tamaño medio de las casas antiguas oscila entre los 100 y 200 m², con una distribución tradicional de planta baja con dos entradas: una a la vivienda y otra para los aperos de labranza. El tipo de vivienda actual es de una calidad aceptable, ocupadas por trabajadores del sector servicios e industrial, no obstante es preciso indicar la existencia de una gran cantidad de viviendas de un tamaño superior a la media consecuencia del alto nivel económico de algunas familias. La mayoría de las familias tiene vivienda propia y el resto vive en alquiler. Además se destaca que el número de viviendas censadas es muy elevado respecto a su

población, habiendo en torno al 50% de viviendas cerradas o convertidas en segunda vivienda.

Seguridad ciudadana.

Albatera es un pueblo tranquilo, sin grandes problemas de seguridad, aunque como cualquier localidad existe algún problema puntual. La dotación policial es limitada, lo que dificulta en determinados momentos la vigilancia en el término municipal. Principalmente se producen actos vandálicos en instalaciones de la vía pública o centros oficiales, como ha sido el caso de nuestro centro, procediéndose a la instalación de sistemas de vigilancia y alarma.

Riesgos de exclusión social.

No existen grandes bolsas de marginación social en la localidad, si bien en los últimos años el incremento de la emigración ha llevado a la aparición de algunos pequeños núcleos de concentración de esta población, no obstante no hay graves problemas y predomina la integración social de las minorías étnicas. A pesar de ello, existen núcleos de pobreza que los servicios sociales de la localidad intentan solucionar. Estos servicios sociales colaboran, en la medida de sus posibilidades, en el control de los alumnos que presentan un alto absentismo o que se encuentran sin escolarizar.

Sectores de trabajo de los padres. Nivel de desempleo.

En la actualidad la crisis ha afectado de manera notable a la localidad, prácticamente en todos los sectores económicos. Existe una gran cantidad de pequeños empresarios vinculados al sector terciario y más concretamente a la venta ambulante, lo que en ocasiones nos genera problemas a la hora de concertar entrevistas con los padres/madres de nuestro alumnado. La mayor parte de la población activa trabaja en el sector servicios, si bien la industria ha crecido gracias a la instalación de diversos polígonos industriales en la localidad y próximas a ella. No obstante en los últimos años una actividad industrial vinculada históricamente a la localidad ha entrado en franco retroceso, el textil. En la actualidad el nivel de desempleo en la localidad es medio alto, como resultado de la crisis del sector de la

construcción y del sector textil, esta alta tasa de paro ha afectado tanto a la población originaria de Albufera como al colectivo inmigrante, lo que está generando problemas en las familias para por ejemplo acceso a la adquisición del material escolar o de índole psicosocial. En esta coyuntura tiene una gran importancia la economía sumergida. Hasta hace muy poco teníamos dificultades para hacer ver al alumnado la necesidad de una buena y completa formación, ya que los alumnos se sientan atraídos por el mundo laboral aunque sus condiciones laborales eran precarias y con ingresos por debajo del salario mínimo, se producía un abandono prematuro de los estudios y una falta de motivación. En la actualidad la falta de empleo ha hecho que muchos regresen al sistema educativo generando una demanda superior a la disponible por el centro en esos niveles.

CONTEXTUALIZACIÓN DEL CICLO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo. Se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

No obstante, cada comunidad autónoma regula los perfiles profesionales de los ciclos de Formación Profesional Básica en su ámbito de gestión, por lo que la concreción curricular de base para la redacción de esta programación será el que establezca su comunidad autónoma.

MARCO LEGAL

LOMCE 8/2013, de 9 de diciembre.

Según la normativa recogida en la web de educación de la Generalitat Valenciana que es la siguiente:

RESOLUCIÓN de 27 de junio de 2016, del secretario autonómico de Educación e Investigación, por la que se modifica parcialmente la Resolución de 1 de junio de 2016, de

la Secretaría Autonómica de Educación e Investigación por la que se establece el calendario y el procedimiento de admisión y matrícula del alumnado en las enseñanzas de Formación Profesional Básica, de grado medio y de grado superior, en centros públicos y centros privados concertados no universitarios, en los programas formativos de cualificación básica financiados con fondos públicos y en los ciclos de Formación Profesional Básica en institutos de Educación Secundaria y centros integrados públicos de Formación Profesional de la Comunitat Valenciana dirigidas a beneficiarios del Plan de Empleo Juvenil para el curso 2016-2017. (DOCV núm. 7820 de 04.07.2016)

RESOLUCIÓN de 1 de junio de 2016, de la Secretaría Autonómica de Educación e Investigación, por la que se establece el calendario y el procedimiento de admisión y matrícula del alumnado en las enseñanzas de Formación Profesional Básica, de grado medio y de grado superior, en centros públicos y centros privados concertados no universitarios; en los programas formativos de Cualificación Básica financiados con fondos públicos, y en los ciclos de Formación Profesional Básica en institutos de Educación Secundaria y centros integrados públicos de Formación Profesional de la Comunitat Valenciana, dirigidas a beneficiarios del Plan de empleo juvenil para el curso 2016- 2017. (DOCV núm 7797 de 03.06.2016)

Instrucciones de inicio de curso y Normativa por la que se regulan aspectos de la ordenación y organización académica de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica, Grado Medio y Grado Superior.

Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Real Decreto 356/2014, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional.

DECRETO 185/2014, de 31 de octubre del Consell, por el que se establecen veinte currículos correspondientes a los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

DECRETO 135/2014, de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana (DOCV núm 7336 de 11.08.2014).

Atribución docente del profesorado

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO 1º FPB, CURSO 2020-2021 Resolución del 28 de julio de 2020 (DOCV núm 8870 de 30/07/2020)

Título Profesional Básico en Servicios Administrativos

IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO:

Denominación: Servicios Administrativos.

Nivel: Formación Profesional Básica.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

2. OBJETIVOS

a) Objetivos generales

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

1. Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
2. Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
3. Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
4. Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
5. Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
6. Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la

información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.

7. Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

8. Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

9. Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

10. Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

11. Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

12. Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

13. Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

14. Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

15. Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

16. Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

17. Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
18. Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
19. Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
20. Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
21. Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
22. Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
23. Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
24. Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
25. Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
26. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

3. COMPETENCIA CLAVE. RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS CLAVE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

1. Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
2. Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
3. Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
4. Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
5. Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
6. Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
7. Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
8. Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
9. Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
10. Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
11. Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
12. Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
13. Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
14. Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

15. Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
16. Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
17. Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
18. Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
19. Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
20. Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
21. Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
22. Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
23. Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
24. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

MÓDULOS 1º CURSO: PROGRAMACIONES

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

DURACIÓN: 210 HORAS

CURSO: 2020-21

PROFESORA: M^a HELIODORA MACÍAS ALONSO

1.- OBJETIVOS

1.1 Objetivos generales

En el Real Decreto 127/2014 se expresan los objetivos generales del Título Profesional Básico de Servicios Administrativos, de los cuales el módulo profesional de Tratamiento Informático de Datos, permite alcanzar los siguientes:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

Además y de forma coordinada con el resto de módulos profesionales permite alcanzar los siguientes objetivos:

- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

1.2 Objetivos específicos del módulo

Se expresan en términos de resultados de aprendizaje, es decir, en forma de habilidades, adquisición de conocimientos y hábitos de trabajo que deben alcanzar los alumnos una vez superado el módulo profesional en cuestión. Los resultados de aprendizaje del módulo de Tratamiento Informático de Datos:

1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.
2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.
3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.
4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.

2.- COMPETENCIAS BÁSICAS. RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

2.1 Competencias básicas. Relación entre competencias básicas y competencias para el empleo

Competencia en comunicación lingüística:

1. Expresarse oralmente con distintos propósitos comunicativos.
2. Participar de manera efectiva en conversaciones con otros.
3. Escribir textos con diversos propósitos comunicativos.
4. Comprender mensajes y seguir y aplicar instrucciones verbales orales o escritas.
5. Comprender de manera empática los puntos de vista de sus interlocutores.
6. Expresar sus opiniones de manera directa
7. Identificar los intereses propios y de los otros.
8. Aplicar estrategias de negociación para lograr acuerdos.

Competencia para aprender a aprender:

1. Identificación de sus habilidades, fortalezas y debilidades.
2. Identificación de qué se necesita aprender de acuerdo con lo que se necesita hacer.
3. Identificar lugares y momentos que se pueden destinar al estudio.
4. Identificar cuáles el procedimiento más adecuado para aprender de acuerdo con las características personales.
5. Realización de esfuerzos para vencer los obstáculos: Qué puedo hacer sólo y a quién puedo pedir ayuda.
6. Desarrollo de la capacidad para tolerar la frustración.
7. Autonomía e iniciativa personal
8. Identificación de las principales características personales
9. Identificación de las principales áreas de interés personal.
10. Selección de objetivos estimulantes, realistas y alcanzables.
11. Fundamentación de las propias decisiones y defensa de posturas personales con seguridad y convicción.
12. Ejecución de las tareas planificadas: perseverancia hasta cumplir la tarea

Medios para desarrollar las competencias:

En el aula

- ❖ Contenidos de los módulos
- ❖ Metodología

En el centro

- ❖ Tutoría
- ❖ Normas de funcionamiento
- ❖ Actividades complementarias y extraescolares
- ❖ Recursos educativos.

Relación de las competencias básicas con los criterios de evaluación:

1. Serán necesarios unos contenidos previos que necesitará para dominar y comprender la tarea a realizar.
2. Serán necesarias unas competencias que se deben adquirir.
3. Será necesario un contexto o situación (real o simulada) en que se deben aplicar las competencias, ya que no hay competencia sin contexto.
4. Serán necesarios unos recursos con los que elaboraremos una tarea: tipo de preguntas, textos, mapas, etc.
5. Una adecuada selección de tareas requiere que éstas sean variadas, relevantes para la vida y la profesión, adecuadas a los objetivos que se desean y que propicien la adquisición del máximo número de competencias.

2.2 Relación entre los objetivos específicos y los criterios de evaluación

1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.
- b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.
- c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
- d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.
- e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.
- f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.
- g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.

2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.

Criterios de evaluación:

- a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
- b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
- c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
- d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
- e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
- f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.
- g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
- h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
- i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados. j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.
- b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.
- c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.
- d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables
- e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.
- f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.

g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación. Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.

b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.

c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente. d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.

e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.

f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.

g) Se han impreso los documentos correctamente.

h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.

i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.

j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

3.- CONTENIDOS

3.1 Contenidos curriculares.

Preparación de equipos y materiales:

– Componentes de los equipos informáticos.

– Periféricos informáticos.

– Aplicaciones ofimáticas.

– Conocimiento básico de sistemas operativos.

- Conectores de los equipos informáticos.
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.

Grabación informática de datos, textos y otros documentos:

- Organización de la zona de trabajo.
- El teclado extendido. Función de las teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Transcripción de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Digitalización de documentos.
- Confidencialidad de la información.

Tratamiento de textos y datos:

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
- Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

Tramitación de documentación:

- Gestión de archivos y carpetas digitales.
- Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- El registro digital de documentos.
- La impresora. Funcionamiento y tipos.
- Configuración de la impresora.
- Impresión de documentos.

3.2 Temas transversales

Con carácter general para todas las unidades de trabajo secuenciadas en la programación, los temas transversales son:

EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR.

EDUCACIÓN PARA LA PAZ.

EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE GÉNEROS.

EDUCACIÓN MORAL Y CÍVICA.

EDUCACIÓN PARA LA SALUD.

EDUCACIÓN AMBIENTAL.

Todos ellos se irán abordando en cada unidad de trabajo en función de la relación más o menos estrecha con cada una.

4.- UNIDADES DIDÁCTICAS

4.1 Organización unidades

Para el desarrollo de los contenidos comentados en el apartado anterior se ha considerado oportuno organizar los contenidos en las siguientes unidades de trabajo:

Unidad 1 Preparación de equipos y materiales

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos.
- Aplicaciones ofimáticas.
- Conocimiento básico de sistemas operativos.
- Conectores de los equipos informáticos.
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.

Unidad 2 Grabación informática de datos, textos y otros documentos

- Organización de la zona de trabajo.
- El teclado extendido. Función de las teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Transcripción de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Digitalización de documentos.
- Confidencialidad de la información.

Unidad 3 Tratamiento de textos y datos

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
- Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

Unidad 4 Tramitación de documentación

- Gestión de archivos y carpetas digitales.
- Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- El registro digital de documentos.
- La impresora. Funcionamiento y tipos.
- Configuración de la impresora.
- Impresión de documentos.

4.2 Distribución temporal de los contenidos

Duración: 210 Horas (7 horas semanales)

1ª EVALUACIÓN:

Unidad 1: 15 horas

Unidad 2: 60 horas

2ª EVALUACIÓN

Unidad 3: 85 horas

3ª EVALUACIÓN

Unidad 4: 50 horas

5.- METODOLOGÍA

5.1 Metodología general y específica del área

1. El proceso de enseñanza y aprendizaje se organizará en torno a un plan personalizado de formación, adaptado a las necesidades e interés de cada alumno y diseñado a partir de las necesidades básicas que presente al inicio del programa. Será dirigido por el departamento de orientación a partir de los datos reflejados en el informe psicopedagógico y los proporcionados por el propio alumno, su familia, o en su caso tutores legales. Dicho plan contemplará, al menos:
2. Las competencias básicas que necesita desarrollar cada alumno/a prioritariamente para obtener el certificado correspondiente, en relación con las contempladas en los módulos formativos obligatorios del programa.
3. Orientaciones para la mejora de su empleabilidad y formación en centros de trabajo.
4. La metodología empleada en los programas de cualificación profesional inicial responderá a los siguientes principios:
5. Individualización. Supone la personalización de los aprendizajes de acuerdo con el plan antes citado.
6. Diversificación. Permite la consideración de los niveles, estilos de aprendizaje e intereses del alumnado con el fin de que se implique activamente en su propio proceso formativo. Para ello se favorecerá actividades diferenciadas que permitan el trabajo autónomo, así como los agrupamientos flexibles donde se estimule la colaboración, la ayuda mutua y el aprendizaje cooperativo.
7. Globalización. La enseñanza y aprendizaje de los módulos formativos generales tendrá un carácter globalizador. Sus contenidos se estructurarán progresivamente, desde lo más

instrumental y sencillo hacia lo más técnico y complicado, y siempre en estrecha relación con los módulos específicos que constituirán el eje integrador y motivador de todo el proceso.

8. Confianza y participación. La finalidad madurativa de los programas, en cualquiera de sus modalidades, pretende promover el desarrollo positivo de los jóvenes. Para ello, el equipo docente favorecerá un clima de confianza y ayuda en el que cada alumno o alumna, partiendo de su situación real, pueda, como fruto de una decisión y compromiso personal, formular un proyecto de mejora. La participación del alumnado en todo el proceso es decisiva y comienza con su compromiso de iniciar, voluntariamente, el programa, y debe mantenerse estimulándole a asumir metas concretas a lo largo del curso.

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología a utilizar será en todo momento activa, haciendo que los alumnos participen en su proceso de aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

9. Explicaciones del profesor, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.

10. Búsqueda de información por parte del alumnado en aquellas unidades en que resulte procedente.

11. Realización de actividades propuestas que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases.

12. Realización de actividades finales encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.

13. Trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo.

5.2 Actividades y estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las actividades didácticas que nos van a permitir desarrollar las diferentes estrategias didácticas que hemos propuesto:

1. Actividades de presentación y motivación.
2. Actividades de conocimientos previos.
3. Actividades de desarrollo.
4. Exposición verbal y debate.
5. Trabajos individualizados.
6. Trabajos en pequeños grupos.
7. Investigación.
8. Exploración en Internet.
9. Simulaciones.
10. Diseño y realización de casos prácticos
11. Discusiones en pequeños grupos.
12. Actividades de recapitulación, resumiendo las ideas básicas
13. Actividades de refuerzos, se insistirá en los contenidos mínimos.
14. Actividades de ampliación, que impliquen una mayor elaboración y profundización de los contenidos.
15. Actividades de recuperación, trabajos individuales.

6.- EVALUACIÓN

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente.

Nuestra evaluación nos servirá para:

- Mejorar el proceso de aprendizaje e impedir la acumulación de dificultades.
- Modificar el plan de actuación diseñado por el profesor, según se vaya desarrollando.
- Adoptar medidas de refuerzo educativo, caso que fuese necesario.
- Poder intervenir en la resolución de conflictos actitudinales.

La evaluación se refiere a la marcha y a los resultados de que todo el proceso educativo. Así, evaluar es, además de calificar, transformar para mejorar. Según este criterio lo más importante es la evaluación personal, el desarrollo del autoconcepto y la autoestima del alumnado. La evaluación será:

- a) Individualizada, centrándose en las particularidades de cada alumno y en su evolución.
- b) Integradora, para lo cual tiene en cuenta las características del grupo a la hora de seleccionar los criterios de evaluación.
- c) Cualitativa, ya que además de los aspectos cognitivos, se evalúan de forma equilibrada los diversos niveles de desarrollo del alumnado.
- d) Orientadora, dado que aporta al alumnado la información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.
- e) Continua, entendiendo el aprendizaje como un proceso continuo comparando los distintos momentos.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Observación sistemática y minuciosa de las diversas circunstancias y contextos socio-culturales y personales en que se produce la evaluación del alumnado dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Seguimiento de los trabajos individuales o en grupo, donde se evaluará tanto la calidad como la claridad de las expresiones, el interés y la participación en las actividades.
- Valoración de las tareas en clase.

- Diálogo individual o en grupos, debates.
- Pruebas específicas, tanto orales como escritas.
- Test y preguntas de respuestas cortas.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Prueba de cumplimentación de documentos.
- Cuestionarios de opinión, de conocimientos, etc.
- Elaboración de trabajos sobre algún tema.
- Supuestos prácticos.
- Prácticas informáticas elementales.

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

En el desarrollo de las Unidades en que se divide el Módulo, se realizará un proceso de evaluación continua.

Dentro de este proceso cobrarán especial importancia los controles o exámenes que se vayan haciendo con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se vayan adquiriendo individualmente los conocimientos, poniendo de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.

Las deficiencias o errores de comprensión se corregirán tan pronto se detecten, facilitando nuevas explicaciones al alumnado a la vez que proponiéndole actividades complementarias y de refuerzo.

A lo largo del curso el alumnado llevará un dossier con sus apuntes y actividades que se propongan. El contenido de este dossier deberá mantenerse al día, lo que conllevará que los ejercicios y actividades estén en todo momento debidamente corregidos y ordenados.

El alumno deberá mostrar una actitud participativa para lo cual habrá trabajado previamente las actividades que se hubieran propuesto.

La evaluación de la actitud se realizará a través de la observación sistemática del comportamiento en clase, valorando el interés, la participación activa

TIPOS DE EVALUACIÓN

En este sentido y desde una perspectiva práctica, la evaluación constará de los siguientes momentos o fases:

1. Evaluación inicial de los conocimientos de partida del alumnado y de sus características personales, de forma que se puedan adaptar los aprendizajes a las diferencias individuales.

2. Evaluación formativa y continua para detectar las dificultades y progresos que se producen a lo largo del curso, con el fin de reconducirlo, para que en cada momento sea posible determinar situaciones y recursos más adecuados para aportar la ayuda pedagógica necesaria. Estará presente, de forma sistemática, en el desarrollo de todo tipo de actividades.

3. Evaluación final o sumativa para saber el nivel de aprendizaje alcanzado por los alumnos. Al final de cada unidad didáctica se comprobará si se han conseguido los objetivos propuestos, tomando como referencias los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación; éstos nos informarán acerca del grado o nivel al que han de ser desarrolladas las competencias a las que hacen referencia los objetivos del módulo y si el alumno ha adquirido la competencia profesional exigida.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Exámenes: Se realizarán uno o varios exámenes por evaluación. Su finalidad será ver en qué medida el alumno ha alcanzado los objetivos programados. Tendrán una nota numérica, del 1 al 10, y en la que el 5 o más indicarán que se han superado los objetivos marcados.

Trabajo en clase: Se evaluará su desenvolvimiento en los trabajos, tanto individuales como colectivos realizados en el aula, se valorará que se hace el trabajo y se siguen las indicaciones para hacerlo.

Actitud: En este punto se valorará la actitud del alumno hacia el módulo, el grupo y el profesor, teniéndose en cuenta aspectos tales como:

- *Atención e interés.*

- *Respeto a los compañeros, profesorado y personal.*

- *Traer el material, etc.*

- *Asistencia y puntualidad*: Su objetivo es el control de asistencia del alumnado, pudiendo perder el derecho a la evaluación continua. En el caso de que la falta sea a una prueba, examen o actividad relevante de cara a la evaluación, no bastará con justificar la falta de asistencia sino que se deberá especificar claramente los motivos justificados de la ausencia, mediante justificante médico.

La petición de aplazamiento de examen no se puede solicitar el mismo día de su realización.

PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Exámenes: 50%

Trabajo en clase: 30%

Actitud: 20%

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Después de cada una de las evaluaciones el alumno tendrá derecho a la recuperación de la misma, no pudiendo ser la nota obtenida superior a 5.

En el mes de Junio se hará una recuperación final, para aquellos alumnos que les quede alguna evaluación.

En el caso de quedarles después de la recuperación de Junio, alguna evaluación, se examinarán en el mes de julio de todo el curso.

NOTA FINAL DEL CURSO ACADÉMICO en convocatoria ordinaria se computará del siguiente modo: Si fueron superadas todas las evaluaciones del curso, se obtendrá una nota media de las calificaciones entonces obtenidas.

ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN

1. Dadas las características del alumnado de FP Básica, nos podemos encontrar con alumnos y alumnas, que les cueste avanzar en los aprendizajes y alumnos que aprendan

con suma facilidad. Para ello debemos contar con el asesoramiento del Departamento de Orientación del Centro y con la propia Administración Educativa.

2. Nuestra actuación se centrará básicamente en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado, estableciendo dos tipos de actividades concretas. Unas serán de refuerzo y otras de ampliación, en concreto:

3. Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.

4. Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.

5. Realización de actividades de refuerzo, para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.

6. Actividades de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Los profesores evaluarán tanto los aprendizajes de los alumnos como los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos educativos del currículo.

7.- MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON NECESIDAD DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA.

Hay un colectivo de alumnos que presenta dificultades mayores que el resto para acceder a los aprendizajes que se determinan en el currículo, y necesita, para compensar dichas dificultades, adaptaciones de acceso y/o adaptaciones curriculares en varias áreas de ese currículum. El alumnado con necesidades educativas especiales que podrían continuar en esta etapa son aquellos que tienen asociados problemas de discapacidad motora y sensorial principalmente.

La respuesta educativa adecuada a las necesidades de este alumnado conlleva determinadas adaptaciones de acceso al currículum fundamentalmente, que se pueden resumir en los siguientes tipos:

- Espacios (adaptaciones de acceso, sonorización, luminosidad que favorezcan el proceso de enseñanza, aprendizaje y la movilidad y autonomía), materiales (adaptación de materiales de uso común y provisión de instrumentos específicos que puedan facilitar el proceso de enseñanza/aprendizaje y compensar dificultades).
- Comunicación (aprendizaje de un sistema de comunicación complementario del lenguaje oral que les permita acceder al currículum ordinario e interactuar y comunicarse con los demás).

8.- APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LECTURA

Reflexiones de un juez de menores. Emilio Calatayud. Duro Ediciones.

De juzgado de guardia. Ronda Javier-Muñoz Jorge. Anaya 2002

Todos aquellos textos facilitados por la profesora en el transcurso del curso, de actualidad o atemporales.

APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

En la realización de las actividades de enseñanza – aprendizaje se les insta a los alumnos a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación de la siguiente forma:

Utilización de la pagina Web del centro educativo www.iesantonioserna.com para comunicarme con el alumnado y con los padres. Los alumnos podrán acceder a mi blog del centro educativo para descargarse ejercicios, artículos de prensa, fechas de las pruebas objetivas, criterios de calificación, etc. permitiendo el uso de las nuevas tecnologías de la información por parte del alumnado.

La búsqueda de información en Internet

Para la elaboración de las actividades por parte del alumnado.

Como herramienta de apoyo en las explicaciones del profesorado.

Realizar tareas a través del uso del programa PowerPoint.

9.- UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Las herramientas y recursos previstos para que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea eficiente son:

- Libro de texto.
- Ordenadores instalados en red.
- Impresora multifunción.
- Cañón de proyección y pantalla desplegable.
- Conexión a Internet wifi.
- Programas informáticos de gestión administrativa: aplicaciones ofimáticas.
- Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados.
- Fotocopias.

10.- RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

De uso personal del alumno: Fichas de actividades elaboradas por el profesor para el desarrollo del currículo.

De consulta para el profesor y los alumnos:

Aplicaciones básicas de ofimática ed. Paraninfo (libro de consulta)

Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa de Edebé.

Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados. McGraw Hill y Editex

Servicios auxiliares de Oficina Mc Graw Hill

MATERIALES DIDÁCTICOS:

·Libro de texto

·Manuales de referencia y biblioteca de aula

·Encerado, para plasmar el proceso de construcción de dichos mapas y esquemas, así como los gráficos realizados, resolución de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

- Fotocopias de textos, de actividades, cuadros estadísticos, esquemas y resúmenes elaborados por el profesor.
- Ordenadores con conexión a Internet, y programas básicos de tratamientos de textos, hoja de cálculo, base de datos,
- El ordenador servirá como medio de acceso a datos e informaciones. Esta información se puede obtener vía Internet, a través de las distintas páginas Web tanto de los periódicos especializados como de los distintos organismos, siempre y cuando las instalaciones del centro lo permitan. El profesor proveerá de una relación de páginas de Internet que sean de utilidad para la realización de dichas actividades. Se incorporará el uso del correo electrónico como medio adicional de comunicación entre profesor y alumno, de forma que el alumno podrá realizar consultas, enviar ejercicios para su corrección al profesor y todo aquello que el profesor considere apropiado para ser realizado por este medio, siempre de acuerdo con las condiciones particulares y recursos disponibles por parte de los alumnos.
- La biblioteca del centro deberá contar, en la medida de sus posibilidades con una sección de libros de administración a disposición de los alumnos.

M^a Heliadora Macías Alonso

Curso 2020/21

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

NIVEL: FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

ESPECIALIDAD: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

PROFESORA: ADELA GÓMEZ ROIG

1. INTRODUCCIÓN

El módulo profesional “técnicas Administrativas Básicas”, forma parte de los módulos profesionales para la adquisición de las competencias generales, personales, sociales y profesionales del título profesional básico en Servicios Administrativos.

1.1 Justificación de la programación

La presente programación se ha elaborado atendiendo a lo establecido en las siguientes normas legales:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación
- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Real Decreto 356/2014, de 16 de mayo.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio.
- Decreto 135/2014, de 8 de agosto, del Consell por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
- RESOLUCIÓN de 28 de julio de 2020, de la Dirección General de Centros y Personal Docente, Dirección General de Innovación, Ordenación y Política Lingüística y de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, por la

que se dictan instrucciones sobre ordenación académica y de organización de la actividad docente de los centros de la Comunidad Valenciana que durante el curso 2020-2021 impartan ciclos formativos de Formación Profesional Básica, de grado medio y de grado Superior.

1.2 Contextualización.

El presente módulo correspondiente al título de Técnico Básico en Gestión Administrativa, se desarrollará en el IES Antonio Serna Serna, situado en Albaterra (Alicante).

El grupo cuenta con 12 alumnos, provenientes de otros cursos del IES Antonio Serna Serna y de otros centros educativos de localidades próximas a Albaterra.

2. OBJETIVOS

2.1 Competencia general del título

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a)** Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b)** Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c)** Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d)** Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e)** Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f)** Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

- g)** Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- h)** Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i)** Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j)** Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k)** Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l)** Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m)** Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n)** Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ)** Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o)** Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p)** Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

- q)** Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r)** Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándose de forma individual o como miembro de un equipo.
- s)** Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t)** Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u)** Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todas las que afectan a su actividad profesional.
- v)** Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w)** Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2.3. Objetivos generales del título.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a)** Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b)** Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c)** Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

- d)** Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e)** Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f)** Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizadas en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g)** Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h)** Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i)** Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- j)** Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k)** Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas, aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l)** Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m)** Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural

para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personal y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

2.4 Objetivos específicos de la materia

Objetivo 1. Clasificar las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.

Objetivo 2. Tramitar correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.

Objetivo 3. Controlar el almacén del material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.

Objetivo 4. Realizar operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

3. CONTENIDOS

- Definición de la organización de una empresa
- Descripción de las tareas administrativas de una empresa
- Áreas funcionales de una empresa.
- Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.
- Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.

- Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.
- El servicio de correos.
- Servicios de mensajería externa
- El fax y el escáner. Funcionamiento.
- Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
- Valoración de existencias
- Inventarios: tipos, características y documentación
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina.

Documentos.

- Operaciones básicas de cobro y de pago
- Operaciones de pago en efectivo
- Medios de pago
- Tarjetas de crédito y de débito
- Recibos
- Transferencias bancarias
- Cheques
- Pagarés
- Letras de cambio
- Domiciliación bancaria.

4. UNIDADES DIDÁCTICAS

4.1 Organización de las unidades didácticas

UNIDAD DIDÁCTICA	TÍTULO
1	CONCEPTOS BÁSICOS DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y ENTIDADES PÚBLICAS
2	TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA
3	TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA
4	APROVISIONAMIENTO Y ALMACÉN
5	TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y

	PAGOS
6	REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

4.2 Distribución temporal de las unidades didácticas

Este módulo tiene asignadas 220 horas para su desarrollo

El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas lectivas por lo que quedan asignadas 7 horas semanales para este módulo impartido en primer curso.

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00/8:55				TAB	
8:55/9:50	TAB		TAB	TAB	
9:50/10:45			TAB		
PATIO					
11:05/12:00		TAB			TAB
12:00/12:55					
12:55/13:50					
PATIO					
14:10/15:05					

La temporalización de las unidades dependerá, entre otros factores, de la dificultad de los contenidos de cada unidad y de la dificultad que presenten los alumnos y las alumnas.

Por eso, la temporalización que se muestra a continuación es aproximada y se indica la secuencia de unidades así como la distribución horaria de estas.

UNIDAD DIDÁCTICA	TRIMESTRE	HORAS/SESIONES
1	1º TRIMESTRE	30
2		35
3	2º TRIMESTRE	30
4		45
5	3º TRIMESTRE	50

6		30
---	--	----

4.3 Programación y desarrollo de las Unidades Didácticas

UNIDAD 1. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ENTIDADES Y SUS ÁREAS FUNCIONALES.

OBJETIVOS

- Reconocer los departamentos y los criterios utilizados en la departamentalización de empresas.
- Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas, especificando su recorrido o flujo entre departamentos y, en su caso, desde o hacia el exterior.
- Diferenciar entre organización formal e informal
- Precisar los elementos básicos de la organización del Estado: administración central, autonómica y local.
- Aprender a interpretar organigramas como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas

CONTENIDOS

1. La organización en la empresa
2. Los departamentos
3. Descripción de organigramas elementales
4. La organización territorial del Estado
5. Mantenimiento del espacio de acogida en una organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Relacionar actividades propuestas con las funciones básicas que se desarrollan en los departamentos.
- Identificar los departamentos según las funciones relacionadas
- Diferenciar los flujos de información entre los distintos departamentos
- Identificar los departamentos y los diferentes flujos de información

UNIDAD 2. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

OBJETIVOS

- Saber cómo efectuar el envío de correspondencia y paquetería
- Identificar los elementos más importantes para el registro de la correspondencia y paquetería recibida y expedida.
- Aplicar el procedimiento y usar los materiales más adecuados para el embalaje de cada producto o documento.
- Utilizar las funciones y procedimientos adecuados a los medios telemáticos empleados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.

CONTENIDOS

1. Las comunicaciones escritas
2. El servicio de Correos
3. El servicio de mensajería externa
4. Recepción y registro de la correspondencia
5. Embalaje y empaquetado
6. Medios telemáticos: funciones y procedimientos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Definir destinatario, medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior
- Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior
- Utilizar medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros-, para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.
- Clasificar las comunicaciones por emisor, receptor y asunto.
- Registrar y archivar la correspondencia
- Embalar o empaquetar adecuadamente la documentación y/o los artículos entregados
- Aplicar las tarifas y procedimientos de envío

UNIDAD 3. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

OBJETIVOS

- Consultar los campos de información en los registros de los distintos ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados para elaborar documentos comerciales.
- Conocer la normativa básica que regula la elaboración de la documentación comercial y administrativa más habitual
- Explicar los elementos y requisitos fundamentales de los pedidos, albaranes, notas de entrega y facturas, relacionándolos con los campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.

CONTENIDOS

1. Relación entre funciones organizativas y la documentación que generan
2. Normativa básica sobre la documentación administrativa
3. Documentos: elementos básicos, funciones y características
4. Modelos de documentos justificativos de operaciones de compraventa
5. Ordenes de trabajo
6. Impresos de las administraciones públicas
7. Aplicaciones informáticas de gestión administrativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por los pedidos, albaranes, facturas y medios de pago, proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan
- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada por los campos significativos
- Actualizar los archivos convencionales de clientes, proveedores y productos con la información incluida en los documentos proporcionados
- Registrar los documentos proporcionados en archivos convencionales
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de clientes y proveedores
- Distinguir la información relevante proporcionada por las nóminas propuestas.

- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por las nóminas y los medios de pago proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
- Actualizar el archivo de empleados con los datos proporcionados por las nóminas.
- Registrar las nóminas proporcionadas.

UNIDAD 4. APROVISIONAMIENTO Y ALMACÉN

OBJETIVOS

- Identificar los distintos tipos de existencias
- Confeccionar fichas de almacén
- Calcular el stock de seguridad
- Calcular el valor de las existencias por los métodos FIFO Y Precio Medio Ponderado.

CONTENIDOS

1. Existencias:

- 1.1 Clasificación
- 1.2. Materias Primas y otros aprovisionamientos

2. Almacén

- 2.1 Funciones
- 2.2 Inventarios

3. Métodos de valoración

- 3.1 FIFO
- 3.2 Precio Medio Ponderado

4. Fichas de control del almacén

5. Control del nivel de existencias

- 5.1 Stocks óptimo y mínimo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Resolución de ejercicios prácticos de valoración de existencias por los métodos FIFO y Precio Medio Ponderado
- Confección correcta de los impresos de Almacén
- Sabe diferenciar los diferentes elementos que componen el Almacén
- Conoce la función de los inventarios, tipos, formas y periodo de realización

UNIDAD 5. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

OBJETIVOS

- Conocerán la mecánica operativa de los medios de pago más habituales
- Cumplimentaran los libros registro de caja y bancos con los apuntes correspondientes
- Identificarán los impresos correspondientes a servicios bancarios básicos
- Realizarán cuadros de caja de las operaciones propuestas

CONTENIDOS

1. Operaciones básicas de cobro y pago
2. Descripción de medios de pago
3. Normativa básica sobre medios de pago
4. Identificación de modelos de cobro y pago
5. El cuadro de caja
6. Cumplimentación de los libros de caja y bancos
7. Identificación de impresos de servicios bancarios básicos
8. Gestión de tesorería: banca on-line
9. Aplicaciones informáticas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada
- Verificar los cálculos básicos de los importes de los justificantes de cobro y pago proporcionados.
- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante
- Comprobar la correspondencia los medios de pago y el estadillo elaborado y proponiendo las correcciones que procedan
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería
- Identificar la validez del dinero en efectivo

- Utilizar dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios de manera correcta

- Realizar el cuadro de las operaciones propuestas

UNIDAD 6. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

OBJETIVOS

- Describir los riesgos profesionales existentes en el control de material diverso de oficina

- Saber utilizar los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina

- Definir un inventario y sus funciones

- Conocer los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales

CONTENIDOS

1. Descripción de material y equipos de oficina

2. Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material

3. Cumplimiento de órdenes de reposición de material

4. Gestión básica de inventarios

5. Riesgos en la manipulación de material y equipos de oficina

6. Criterios de valoración y control de las existencias

7. Utilización de hojas de cálculo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **Registrar las entradas y salidas en fichas de almacén**

- **Calcular el volumen de existencias**

- **Inventariar las existencias**

5. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS. METODOLOGÍA

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa

La definición de esta función incluye aspectos como:

- v Identificación de las funciones administrativas en una empresa
- v Gestión de correspondencia
- v Aprovisionamiento del material de oficina
- v Gestión de tesorería básica

5.1 Metodología general y específica de la materia

La metodología didáctica será activa y participativa, favoreciendo el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre aspectos conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación. Además, se harán preguntas con la finalidad de averiguar los conocimientos previos acerca de los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos.

El desarrollo de las unidades se fundamentarán en los siguientes aspectos:

- La distribución espacial del aula se adecuará en función de la actividad que se desarrolle, favoreciendo su realización y consecución de los objetivos generales y específicos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos.
- Posteriormente se expondrán y se resolverán una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior, resolviendo las dudas teóricas y prácticas que puedan tener los alumnos. Después se facilitarán una serie de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase que deberán ser resueltos por los alumnos en horas de clase.

El alumnado deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados.

5.2. Actividades, estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las actividades de enseñanza-aprendizaje que se utilizarán serán las siguientes:

1. Actividades expositivas: transmitir el saber de forma significativa
2. Actividades de descubrimiento: asegurar unas condiciones óptimas para que el alumno desarrolle sus capacidades.
3. Actividades de desarrollo de destrezas, que favorecen el ámbito psicomotor, como preparación y manejo de equipos y materiales.
4. Actividades de desarrollo de habilidades cognitivas, como la resolución de problemas y supuestos prácticos.
5. Actividades de aplicación, generalización, resumen y culminación

6. EVALUACIÓN

6.1 Criterios mínimos de evaluación

Para que un alumno/a supere el presente módulo, se tendrá en cuenta los criterios mínimos de evaluación siguientes que se organizan en función de los aprendizajes específicos de esta materia.

OBJETIVO 1

Clasificar las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.

- Se ha definido la organización de una empresa
- Se han descrito las tareas administrativas de una empresa
- Se han identificado las áreas funcionales de una empresa
- Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública
- Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo

OBJETIVO 2

Tramitar correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso

- Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia
- Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados
- Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios
- Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo
- Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos
- Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio
- Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la ordinaria como la urgente
- Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia
- Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo

OBJETIVO 3

Controlar el almacén del material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.

- Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones
- Se han reconocido las funciones de los inventarios de material
- Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias
- Se han definido los diferentes tipos de stocks
- Se ha calculado el volumen de existencias
- Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén
- Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material
- Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas
- Se ha valorado la importancia de un stock mínimo

OBJETIVO 4

Realizar operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

- Se han identificado los distintos medios de cobro y de pago
- Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería
- Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales
- Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso
- Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones

6.2 Instrumentos de evaluación

A lo largo del curso, y con el fin de llevar un seguimiento del ritmo de enseñanza-aprendizaje del alumnado y del profesorado, se realizarán ejercicios que combinarán preguntas abiertas o de desarrollo, preguntas cerradas tipo test con 3 alternativas, de las cuales solo una será verdadera y ejercicios de aplicación práctica

6.3 Tipos de evaluación

De acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en el artículo 22 del Decreto 135/2014, de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunidad Valenciana y apartado quinto de la Resolución de 24 de julio de 2014, de la Dirección General de Centros y Personal Docente, de la Dirección General de Innovación, Ordenación y Política Lingüística y de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, la evaluación será:

- 1- Continua, formativa e integradora y se realizará tomando como referencia los objetivos establecidos por el equipo educativo en las concreciones curriculares de cada módulo.
- 2- Se realizará una evaluación inicial en la que se estudiará el nivel de acceso del alumnado en referencia a las actitudes, capacidades y conocimientos básicos, de forma que el proceso de enseñanza y aprendizaje pueda adquirir el carácter individualizado que se requiere.

6.4. Criterios de calificación

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios y porcentajes para realizar la calificación del módulo.

1- La nota obtenida en los diferentes exámenes supondrá el 50 % de la calificación final, debiendo obtener al menos, el 50/ de la nota (un 5 sobre 10) para poder sumar el resto de los criterios

2- La realización de trabajos propuestos para clase y/o casa, supondrá un 30 % de la calificación final.

3- El comportamiento y participación en el aula, con los compañeros y con el equipo educativo, supondrá un 20 % de la calificación final.

Recuperación

El alumnado que suspenda una evaluación podrá ser de nuevo evaluado sobre los contenidos de la misma y se indicará al alumno/a la parte a recuperar y la forma de hacerlo.

La recuperación de la tercera evaluación se realizará en el examen final de junio.

6.5 Actividades de refuerzo y ampliación

En aquellos casos que por decisión del alumno/a o porque el equipo educativo lo considere necesario, se propondrán actividades de refuerzo para consolidar los aspectos teóricos-prácticos desarrollados a lo largo del curso.

6.6 Evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje

La evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje seguirá los mismos criterios, el proceso de enseñanza y aprendizaje, se evaluará de una forma continua, formativa e integradora.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON NECESIDAD DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA

Si se detecta algún alumno con necesidades de apoyo educativo, se tomarán las medidas establecidas en el artículo 19 del Decreto 135/2014, de 8 de agosto del Consell, donde se establecen las medidas de Atención a la diversidad y el apartado 13 de la Resolución de 24 de julio de 2014, de la Dirección General de Centros y Personal Docente, de la Dirección General de Innovación, Ordenación y Política Lingüística y de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial.

8. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LECTURA

Además del material didáctico proporcionado por la profesora, se utilizarán textos de diarios de tirada nacional, provincial y/o local, así como material proporcionado por los profesores de los diferentes ámbitos.

9. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación para este módulo, es necesaria para comprender, de una forma adecuada, las relaciones existentes entre el funcionamiento de una empresa y las obligaciones legales a cumplir

10. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

Recursos materiales:

- Carpeta elaborada por el profesor
- Formularios relacionados con la función de compra-venta
- Proyector
- Ordenador (internet)
- Pizarra

Recursos organizativos

- Aula de referencia

11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

A lo largo del curso, se propondrá la realización de actividades extraescolares tendentes a la visita de organismos públicos, como por ejemplo la visita al ayuntamiento de Albaterra o a alguna empresa representativa de la comarca próxima al centro educativo.

ADELA GÓMEZ ROIG

CURSO. 2020/2021

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN: 75 HORAS

CURSO: 2020-2021

PROFESORA: M^a HELIODORA MACÍAS ALONSO

1. OBJETIVOS.

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.

Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.

Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.

Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.

Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.

Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

b) Objetivos específicos del área o materia (ciclo).

Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.

Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.

Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.

Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.

Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.

Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en entorno personal, social o profesional.

Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico- artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal. Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

2. RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS DEL ÁREA O MATERIA Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. BOE-A-2014-2360 BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO Núm. 55 miércoles 5 de marzo de 2014 Sec. I. Pág. 20189
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

3. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Punto de vista técnico

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo

3. CONTENIDOS. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN.

CONTENIDOS CURRICULARES:

Atención al cliente:

El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.

Barreras y dificultades comunicativas.

Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.

Motivación, frustración y mecanismos de defensa.

Comunicación no verbal.

Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

Actuación del vendedor profesional.

Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

La presentación y demostración del producto.

El vendedor. Características, funciones y actitudes.

Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

El vendedor profesional: modelo de actuación.

Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.

Técnicas de venta.

Servicios postventa.

Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.

Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.

Fidelización de clientes.

Objeciones de los clientes y su tratamiento.

Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.

Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones.

Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. – Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

4.- UNIDADES DIDÁCTICAS

A) Organización de las unidades didácticas

UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente

En esta unidad didáctica se asentarán al alumno los conocimientos básicos sobre la comunicación e información en general, imprescindibles para afrontar con éxito el estudio del resto de temas.

1.1. El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen

1.2. Barreras y dificultades comunicativas

1.2.1. Barreras internas

1.2.2. Barreras externas

1.2.3. Barreras fisiológicas

1.3. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales

1.3.1. La voz

1.3.2. El lenguaje y el vocabulario

1.3.3. Mención especial a la comunicación telefónica

1.4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal

1.4.1. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

1.4.2. Comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier ámbito de un sector.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta, analizando las técnicas y proceso de ventas, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

2.1. Actuación del vendedor profesional

2.1.1. Escucha activa

2.1.2. Asertividad

2.1.3. Empatía

2.1.4. Estilos de comunicación

2.2. Exposición de cualidades de productos y servicios

2.3. El vendedor: aptitudes, cualidades y 2.3.1. Aptitudes del vendedor

2.3.2. Cualidades personales

2.3.3. Habilidades de venta

2.3.4. Actitudes negativas del vendedor

2.3.5. Funciones del vendedor

2.4. El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes

2.4.1. Tanteo

2.4.2. Acercamiento

2.4.3. Presentación

2.4.4. Tratamiento de objeciones

2.4.5. Cierre

2.4.6. Seguimiento

2.5. Técnicas de venta

2.5.1. La venta sugestiva

2.5.2. El merchandising

2.5.3. Método AIDA

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier sector en donde desarrolle su trabajo profesional.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta analizando las técnicas y procesos, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

3.1. El cliente: tipología

3.1.1. Tipología general de clientes

3.1.2. Clientes con discapacidad

3.1.3. Los clientes del siglo XXI

3.2. Atención personalizada como BASE de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente

3.2.1. La fidelización del cliente

3.2.2. Pasos para conseguir la fidelización del cliente

- 3.2.3. Causas de fidelidad
- 3.2.4. Satisfacción y expectativas del cliente
- 3.3. Necesidades y gustos del cliente
- 3.4. Objeciones de los clientes y su tratamiento
 - 3.4.1. Clasificación de objeciones
 - 3.4.2. Respuesta a las objeciones
- 3.5. Atención al cliente y nuevas tecnologías
 - 3.5.1. Premisas básicas de la atención al cliente
 - 3.5.2. Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente
 - 3.5.3. Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento
 - 3.5.4. Ventajas de la atención al cliente en redes sociales
 - 3.5.5. Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales
 - 3.5.6. Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales

UNIDAD DIDÁCTICA 4: Tratamiento de reclamaciones.

En esta unidad se inicia el estudio de la calidad como ventaja competitiva. Para ello se enseñarán los conceptos de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Se deberá aprender a gestionar reclamaciones, quejas y sugerencias, siguiendo los procedimientos establecidos para ello y conociendo la legalidad y documentación que es aplicable.

- 4.1. Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias
 - 4.1.1. Las sugerencias
 - 4.1.2. Las quejas
 - 4.1.3. Las reclamaciones
- 4.2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones
 - 4.2.1. Factor clave: la actitud del personal
 - 4.2.2. Pasos para atender correctamente una reclamación
 - 4.2.3. Comportamiento y actitud ante las reclamaciones
 - 4.2.4. Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones
 - 4.2.5. Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones
 - 4.2.6. Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones
- 4.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
 - 4.3.1. ¿Cómo actuar si no tenemos hojas de reclamación?
 - 4.3.2. Respuestas que nunca debemos dar a un cliente cuando quiere plantear una reclamación
 - 4.3.3. Norma ISO-10002:2004
 - 4.3.4. Vías para reclamar
 - 4.3.5. Sistema arbitral de consumo
 - 4.3.6. La mediación
 - 4.3.7. Diferencias entre mediación y arbitraje
 - 4.3.8. Otras vías de solución
- 4.4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones
 - 4.4.1. Programa de tratamiento de reclamaciones
 - 4.4.2. Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales

4.5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

4.5.1. Protección al consumidor en la Unión Europea

4.5.2. Protección al consumidor en España

B) Distribución temporal de las unidades didácticas

HORAS:

UNIDADES	TÍTULO	EVALUACIÓN	HORAS
1	ATENCIÓN AL CLIENTE	PRIMERA	15
2	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRIMERA	20
3	INFORMACIÓN AL CLIENTE	SEGUNDA	25
4	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	TERCERA	15
	TOTAL HORAS		75

5.- METODOLOGÍA. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

A) Metodología general y específica del área o materia.

La metodología didáctica de las enseñanzas de Formación Profesional debe integrar los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiriera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Problemas para el aprendizaje del módulo

Para seleccionar el método más adecuado de enseñanza debemos conocer los problemas con los que nos enfrentamos a la hora de enseñar:

Ausencia de motivación positiva y actitud favorable hacia los contenidos.

El carácter interdisciplinar de la materia que, a veces, provoca en los alumnos/as una desorientación, perdiéndose la visión de interrelación del conjunto.

Dificultad en la clasificación de valores y actitudes que tienden a considerarse como meros contenidos que deben enseñarse.

Dificultad para conseguir un aprendizaje significativo, dejando a un lado el aprendizaje mecánico, al que están acostumbrados.

En muchos casos, los alumnos/as tienen conceptos preconcebidos que no son precisos y que suponen un obstáculo mayor en la comprensión de los nuevos conceptos que si no los tuvieran.

Todo ello aconseja utilizar una amplia gama de estrategias metodológicas en las que se combinen las de mayor peso expositivo con las de indagación.

Metodología didáctica

La metodología anterior se llevará a cabo a través de los siguientes criterios metodológicos:

El protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje es el alumno, siendo la tarea del profesor la de ejercer de guía, intermediario y facilitador de aprendizajes. De aquí la importancia de desarrollar una metodología activa, participativa, promoviendo el diálogo y la participación.

La necesidad de elegir situaciones de aprendizaje sugerentes, atractivas y relevantes para el grupo. Es fundamental que los estudiantes se encuentren motivados para que puedan comprometerse de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Continuando con el enfoque constructivista del proceso de enseñanza-aprendizaje, partiremos siempre de la idea previa de los alumnos/as para lograr un aprendizaje significativo, que proporcione el relacionar los conocimientos y experiencias vividas, con los nuevos contenidos del módulo profesional. Para ello, comenzaremos cada Unidad didáctica con un caso práctico inicial que permita diagnosticar los conocimientos previos del alumnado y del que se recojan las ideas previas para poder partir de ellas, adaptar el proceso de enseñanza aprendizaje.

La finalidad terminal de la Formación Profesional es lograr la inserción laboral del alumnado, por ello, consideramos esencial la potenciación de la aplicación práctica de los nuevos conocimientos que permita al alumno verificar la utilidad y el interés de lo que va aprendiendo y, logre, así, un aprendizaje funcional que le permita trasladar los aprendizajes adquiridos a otros entornos y situaciones laborales. Por esta razón, se ha incluido en todas las Unidades didácticas como contenidos procedimentales, la resolución de un gran número de actividades prácticas que se diseñarán lo más próximo a la realidad y al entorno sociolaboral de alumno.

La vinculación y contextualización de las actividades realizadas en el aula con el sector propio del título. Para ello, situaremos cada Unidad didáctica en el entorno más próximo a los mismos (referencias a empresas de su localidad y en las que tendrán la posibilidad de desarrollar su Formación en centros de trabajo, e insertarse laboralmente con posterioridad).

Un proceso de enseñanza que desarrolle el “aprender a aprender”. Uno de los objetivos básicos que debemos proponernos es que el alumno “aprenda a aprender” al ser esta una de las capacidades básicas que debe conocer para enfrentarse al mercado laboral (necesidad de una continua adaptación a los cambios tecnológicos, los cambios de funciones, la movilidad geográfica o a la inestabilidad en el empleo). Para desarrollar esta capacidad, se plantearán actividades que favorezcan la búsqueda autónoma de información o el análisis autónomo de documentación de manera individual o en grupo.

Los principios de individualización y personalización han de dirigir la labor educativa, teniendo en cuenta la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor. Se atenderán a los diferentes ritmos de aprendizaje de cada alumno, a través del

planteamiento de actividades de refuerzo o ampliación cuando sean necesarias, así como trabajos individuales fuera del horario lectivo.

Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre ellos.

Se tendrá presente la necesidad de favorecer el trabajo en equipo como anticipo de la realidad laboral en la que deben insertarse los alumnos/as, y como medio de desarrollo de actitudes de solidaridad y de participación.

Este modelo didáctico propuesto ha de entenderse como un modelo abierto y flexible, en el que cabe introducir todas las modificaciones que se crean pertinentes y necesarias y que se pongan de manifiesto a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En resumen, se seguirá una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

Estrategias de enseñanza

La diversidad del alumnado y la variedad de contenidos a impartir aconseja utilizar una amplia gama de estrategias didácticas, que combinen las de mayor peso expositivo con aquellas de indagación. El mayor o menor grado de ayuda pedagógica a prestar por el profesor, dependerá en gran medida de los conocimientos previos que el alumno posea respecto al nuevo aprendizaje al que se va a enfrentar y del tipo de contenidos que se va a abordar.

Estrategias expositivas

Consistirán en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado. Los contenidos que el alumno debe aprender le son presentados explícitamente; necesita asimilarlos de forma significativa, relacionándolos con conocimientos anteriores y encontrando sentidos a las actividades de aprendizaje.

Al inicio de cada Unidad didáctica sería útil realizar un debate sobre las cuestiones que plantea el caso práctico inicial que sirva para poner de manifiesto lo que el alumnado conoce o intuye acerca de los nuevos contenidos que se van a desarrollar. Esta información puede obtenerse también oralmente, planteando un torbellino de ideas sobre las cuestiones planteadas o mediante la respuesta individual por parte de cada alumno y la posterior puesta en común por el grupo clase.

Un posible riesgo que puede tener la utilización de estrategias expositivas es que el alumnado aprenda de forma memorística y repetitiva, por lo que es necesario cerciorarse de que los conocimientos adquiridos por los estudiantes se han integrado en su estructura

de conocimientos, relacionándolos con los que ya conoce y siendo capaces de transferirlos y/o utilizarlos en diferentes situaciones.

Estas estrategias pueden verse reforzadas con esquemas o presentaciones multimedia.

Estrategias de indagación

Este tipo de estrategias requieren la utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciéndole un protagonismo mayor en la construcción del aprendizaje.

Los objetivos principales de las actividades basadas en la investigación y descubrimiento no suelen ser los aprendizajes conceptuales, sino que cumplen una función muy importante en la adquisición de procedimientos y de actitudes.

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

Existe una tipología variada de actividades o secuencias de acciones que pueden ser más o menos concretas o aplicables a situaciones diferentes. Entre ellas se podrían citar las siguientes:

Realización de mapas conceptuales.

Trabajos monográficos.

Análisis de situaciones y/o resolución de problemas.

La realización de debates a los que da lugar la exposición de cada una de las posturas obliga a exponer sus argumentos de forma rigurosa y a manifestar sus actitudes a favor o en contra de una determinada situación.

Visitas a empresas e instituciones de interés profesional.

Comentario y debates de artículos de prensa técnica especializada, relacionados con los contenidos.

Sea cual sea la estrategia de enseñanza, las actividades se irán realizando en los distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje para:

El diagnóstico de los conocimientos previos.

La introducción y desarrollo de nuevos aprendizajes.

La consolidación de las nuevas ideas y su contraste y relación con los conocimientos previos.

Agrupamiento de los alumnos

Es conveniente utilizar más de un tipo de agrupamiento, con independencia de la diversidad de características del conjunto de alumnos y de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

Los criterios de agrupamiento a tener en cuenta serán:

Ritmo de aprendizaje.

Intereses.

Motivación.

Naturaleza de la actividad.

Para este módulo en concreto, en caso de que así se considere, se proponen los siguientes tipos de agrupamientos:

Aula o Grupo Clase. Trabajo Individual.

Trabajo en equipo (2 o 3 componentes).

B) Actividades y estrategias de enseñanza aprendizaje.

Actividades Iniciales o de Diagnóstico: para conocer los conocimientos previos del alumnado.

Actividades de Desarrollo y Aplicación. Actividades y ejercicios prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las diferentes Unidades didácticas.

Actividades de Síntesis: "Actividades finales". Supuestos prácticos que permiten sintetizar y repasar los contenidos de la unidad.

Actividades de refuerzo: de los contenidos fundamentales de cada unidad, se propondrá al alumnado que presenten dificultades en la asimilación de los mismos alguna de las siguientes actividades entre otras posibles:

Trabajo personal con material didáctico alternativo (por ejemplo trabajo con manuales técnicos o con material obtenido en páginas web).

Supuestos prácticos o actividades adicionales especialmente si las dificultades se plantearán en la asimilación de contenidos procedimentales.

Confección de esquemas por el alumno que sintetizen las ideas básicas de la unidad.

Actividades de Ampliación: su objetivo será permitir una mayor profundización en la materia, por parte de aquellos que lo requieran por haber alcanzado los objetivos previstos anticipándose a sus compañeros. A tal efecto, se proporcionará al alumno material alternativo que permita un mayor y mejor dominio de los objetivos como pueden ser supuestos prácticos de mayor dificultad, artículos de prensa, búsqueda de información suplementaria en la red o lecturas recomendadas.

6.-EVALUACIÓN

A) Criterios de evaluación

Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.

Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.

Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.

Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).

Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.

Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Se han analizado las diferentes tipologías de público.

Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.

Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.

Se ha diferenciado entre información y publicidad.

Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.

Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.

Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.

Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.

Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.

Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.

Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.

Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.

Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

B) Instrumentos de evaluación

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

Observación directa de las actitudes.

Cuaderno del alumno.

Actividades y prácticas.

Pruebas escritas, de doble naturaleza (cuestionario y ejercicios) siempre que sea posible.

C) Tipos de evaluación

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

D) Criterios de calificación.

Pruebas objetivas el 50%

Ejercicios y prácticas del 30%

Actitud y asistencia 20%

7. -MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON NECESIDAD DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA.

Hay un colectivo de alumnos que presenta dificultades mayores que el resto para acceder a los aprendizajes que se determinan en el currículo, y necesita, para compensar dichas dificultades, adaptaciones de acceso y/o adaptaciones curriculares en varias áreas de ese curriculum. El alumnado con necesidades educativas especiales que podrían continuar en esta etapa son aquellos que tienen asociados problemas de discapacidad motora y sensorial principalmente.

La respuesta educativa adecuada a las necesidades de este alumnado conlleva determinadas adaptaciones de acceso al curriculum fundamentalmente, que se pueden resumir en los siguientes tipos:

Espacios (adaptaciones de acceso, sonorización, luminosidad que favorezcan el proceso de enseñanza, aprendizaje y la movilidad y autonomía),

Materiales (adaptación de materiales de uso común y provisión de instrumentos específicos que puedan facilitar el proceso de enseñanza/aprendizaje y compensar dificultades)

Comunicación (aprendizaje de un sistema de comunicación complementario del lenguaje oral que les permita acceder al currículum ordinario e interactuar y comunicarse con los demás).

8.- APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LECTURA

Reflexiones de un juez de menores. Emilio Calatayud. Dauro Ediciones.

De juzgado de guardia. Ronda Javier-Muñoz Jorge. Anaya 2002

Todos aquellos textos facilitados por la profesora en el transcurso del curso, de actualidad o atemporales que crea convenientes.

9. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En la realización de las actividades de enseñanza – aprendizaje se les insta a los alumnos a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación de la siguiente forma:

Utilización de la página Web del centro educativo www.iesantonioserna.com para comunicarme con el alumnado y con los padres.

La búsqueda de información en Internet

Para la elaboración de las actividades por parte del alumnado.

Como herramienta de apoyo en las explicaciones del profesorado.

Realizar tareas a través del uso del programa power point.

10.- RECURSOS DIDÁCTICOS

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al centro educativo, y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y a las diferentes aulas (teórico-prácticas).

Recursos Didácticos Materiales.

Según el tema a tratar se recomendará el manejo de documentación técnica o legislativa.

Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

Recursos Audiovisuales:

Televisión.

DVD.

Presentaciones multimedia Impresas.

Proyector.

Ambientales, estructurales o propios del ámbito escolar:

Aulas de informática, audiovisuales, aulas de talleres, biblioteca.

Recursos Didácticos Informáticos.

Aula de informática con ordenadores conectados a Internet.

Páginas web relacionadas con los contenidos.

M^oHeliodora Macías Alonso

CURSO 2020/2021

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

DURACIÓN: 75 HORAS
CURSO: 2020-2021
PROFESORA: M^a HELIODORA MACÍAS ALONSO
FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

1.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.

Distinguir entre la garantía legal y la comercial.

Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.

Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.

Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.

Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo. Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.

Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.

Interpretar y completar una picking list correctamente.

Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas. Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.

Conocer los equipos habituales de pesaje.

Saber optimizar el proceso de los pedidos.

Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).

Distinguir distintos medios de pago electrónico.

Aprender a usar el datáfono. Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.

Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.

Describir la intratabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control. Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.

Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras Identificar las principales funciones del embalaje.

Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.

Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.

Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.

Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.

Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.

Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas. Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.

Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.

Aprender cuáles son los periodos de garantía.

Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.

Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.

Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

2.- RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS DEL ÁREA O MATERIA Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC1329_1, UC1326_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Realizaciones profesionales RP

Criterios de realización asociados CR

RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.

CR 1.1. La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.

CR 1.2. Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.

CR 1.3. Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.

RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.

CR 2.1. La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.

CR 2.2. El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.

CR 2.3. La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.

CR 2.4. El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.

CR 2.5. Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.

RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.

CR 3.1. Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.

CR 3.2. Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolizados o canalizarlas a los responsables.

CR 3.3. Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.

CR 3.4. Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.

CR 3.5. Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.

UC1326_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.

Realizaciones profesionales

Criterios de realización asociados

RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.

CR 1.1. El documento del pedido, packing list u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.

CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.

CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.

CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.

CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.

CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, picking por voz, u otros.

RP 2: Conformer el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.

CR 2.1. Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidos.

CR 2.2. Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.

CR 2.3. Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud prevención de riesgos laborales establecidos.

CR 2.4. La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o packing list utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o picking por voz entre otros.

CR 2.5. En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.

RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

CR 3.1. El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías –volumen, peso y seguridad requerida entre otros– el destino del pedido y modo de transporte entre otros.

CR 3.2. El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.

CR 3.3. Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido-flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.

CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.

CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

Realizaciones profesionales

Criterios de realización asociados

RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.

CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.

CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.

CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.

CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.

CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.

CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.

CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.

CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.

CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

3. CONTENIDOS. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN.

CONTENIDOS CURRICULARES:

-Asesoramiento en el punto de venta:

Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.

Periodos de garantía.

Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.

Técnicas básicas de venta.

La atención del cliente.

La relación con el cliente potencial.

Transmisión de la información.

Reglas para hablar por teléfono.

El léxico comercial.

Características de los productos.

Calidades. Formas de uso y consumo.

-Conformación de pedidos de mercancías y productos:

Tipos de mercancías/productos. Características.

Tipos de pedidos.

Unidad de pedido.

Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.

Manipulación y conservación de productos.

Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.

Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.

Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.

Verificación de pedidos.

Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.

Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV).

Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.

Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

-Preparación de pedidos para la expedición (I):

Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.

Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.

Documentación para la preparación de pedidos.

Control del proceso:

Trazabilidad.

Equipos y medios para la preparación de pedidos.

Finalización de pedidos.

-Preparación de pedidos para la expedición (II):

Presentación y embalado para su transporte o entrega.

Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.

Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.

-Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos.

Accidentes y riesgos habituales.

Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

Exposición a posturas forzadas.

-Seguimiento del servicio postventa:

El servicio postventa.

Entrega de pedidos.

Las reclamaciones

Procedimientos para tratar las reclamaciones.

Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.

Procedimiento de recogida de formularios.

Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

4.- UNIDADES DIDÁCTICAS

A) Organización de las unidades didácticas

Unidad 1 Asesoramiento en el punto de venta:

– La atención al cliente.

_ Periodos de garantía.

_ Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura

_ Documentos relacionados con las operaciones de devolución.

_ Técnicas básicas de venta.

_ La comunicación con el cliente.

Unidad 2 Conformación de pedidos de mercancías y productos:

_ El producto

_ Documentos de compra-venta. Flujos de información.

_ El pedido.

_ El albarán.

_ Métodos de preparación de pedidos

_ Pesaje, colocación y visibilidad.

_ Manejo de cajas registradoras.

_ El terminal en el punto de venta.

_ Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

Unidad 3 Preparación de pedidos para la expedición (I):

- _ Operativa básica en la preparación de pedidos.
- _ Presentación de productos para su manipulación.
- _ La lista de picking.
- _ Trazabilidad
- _ Equipos y medios para la preparación de pedidos.

Unidad 4 Preparación de pedidos para la expedición (II):

- _ Presentación y embalaje
- _ Proceso de embalaje
- _ Colocación y disposición de productos en la unidad de pedidos

Unidad 5 Preparación de pedidos para la expedición (III):

- _ Prevención de riesgos laborales.
- _ Higiene postural.

Unidad 6 Seguimiento del servicio posventa:

- _ El servicio posventa
- _ Las reclamaciones
- _ Procedimiento para tratar reclamaciones
- _ Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- _ Procedimientos de recogida de formularios.
- _ Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

EVAL.

UNIDADES DE TRABAJO

HORAS

1ª evaluación:

Unidad 1. Asesoramiento en el punto de venta; fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos

12 h

Unidad 2. Conformación de pedidos de mercancías y productos .Tipos de mercancías y productos

14 h

2ª evaluación:

Unidad 3. Preparación de pedidos para la expedición (I): manipulación pedidos

11 h

Unidad 4. Preparación de pedidos para la expedición (II): presentación y embalaje

12 h

3ª evaluación:

Unidad 5. Prevención riesgos laborales. Higiene postural.

12 h

Unidad 6-. Seguimiento del servicio posventa

14 h

TOTAL 75 h

5.- METODOLOGÍA. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo.

Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

1. Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.

Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.

Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.

Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.

En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.

Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal, para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.

El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

6.-EVALUACIÓN

A) Criterios de evaluación

1. Identificar las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.

Aplicar técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.

Dar respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

Mantener una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

Informar al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.

Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.

Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado

Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.

Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren

En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:

1. Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.

Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.

Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.

2. Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.

Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.

A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:

1. Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.

3. A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, packing list y/o albarán de entrega:

1. Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.

Agrupar los productos según su correspondencia o características.

Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

Manejar con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.

Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.

Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.

En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.

En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido:

Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.

Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.

Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.

Describir los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).

Identificar los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.

Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.

Aplicar las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.

Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta

En un caso práctico debidamente caracterizado:

Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.

Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.

Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.

Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.

A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:

En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.

En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.

Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.

Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.

En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:

El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.

Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.

El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.

Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. Describir las funciones del servicio de atención al cliente.

Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).

Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

Ofrecer alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.

Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:

Identificar la naturaleza de la atención requerida.

Valorar la capacidad individual para responder a la misma

Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.

En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.

Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.

A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:

Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.

Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento ad hoc).

Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.

Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

B) Instrumentos de evaluación

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

Observación directa de las actitudes.

Cuaderno del alumno.

Actividades y prácticas.

Pruebas escritas, de doble naturaleza (cuestionario y ejercicios) siempre que sea posible.

C) Tipos de evaluación

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

D) Criterios de calificación

Son implícitos al instrumento de evaluación. Salvo en las pruebas escritas, donde necesariamente se detallarán los criterios de corrección, se intentará dar a conocer a priori el criterio de corrección establecido para cada instrumento de evaluación antes de ponerlo en práctica.

La calificación de este módulo profesional, será numérica, entre uno y diez, sin decimales, siendo imprescindible obtener una calificación de al menos cinco puntos en cada una de las evaluaciones. Para realizar dicha calificación, como esta ha de venir expresada con una nota numérica, proponemos una media ponderada atendiendo a la siguiente baremación:

1.Exámenes (50%): Se realizarán uno o varios exámenes por evaluación. Su finalidad será ver en qué medida el alumno ha alcanzado los objetivos programados.

Tendrán una nota numérica, del 1 al 10, y en la que el 5 o más indicarán que se

han superado los objetivos marcados. No compensaran las notas menores de 5 con las superiores a 5, para hacer media.

2.Trabajo en clase (30%): Se evaluará su desenvolvimiento en los trabajos, tanto individuales como colectivos realizados en el aula.

3. Actitud hacia la asignatura (20%): En este punto también se valorará la actitud del alumno hacia la módulo, el grupo y el profesor, teniéndose en cuenta aspectos tales como: atención, interés, capacidad de trabajo en equipo, respeto, etc. Dentro de la actitud también se considerará la asistencia y puntualidad: Su objetivo es el control de asistencia del alumnado, pudiendo perder el derecho a la evaluación continua. En el caso de que la falta sea a una prueba, examen o actividad relevante de cara a la evaluación, no bastará con justificar la falta de asistencia sino que se deberá especificar claramente los motivos justificados de la ausencia, mediante certificado médico.

La petición de aplazamiento de examen no se puede solicitar el mismo día de su realización.

No obstante, esta proporción podrá ser alterada en función del tipo de bloque que se esté tratando, dependiendo de la mayor o menor carga de cada tipo de contenido.

Cuando la suma ponderada, antes del redondeo, dé como resultado una calificación igual o superior a cinco, al alumno/a habrá aprobado la evaluación. El resultado obtenido, en caso de que dé con décimas, se redondeará:

Para notas con más de 0'5 décimas por exceso.

Para notas con menos de 0'5 décimas por defecto

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Después de cada una de las evaluaciones el alumno tendrá derecho a la recuperación de la misma.

En el mes de Junio se hará una recuperación final, para aquellos alumnos que les quede alguna evaluación.

En el caso de quedarles después de la recuperación de Junio, alguna evaluación, se examinarán en el mes de julio de todo el curso.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Después de cada una de las evaluaciones el alumno tendrá derecho a la recuperación de la misma.

En el mes de Junio se hará una recuperación final, para aquellos alumnos que les quede alguna evaluación.

En el caso de quedarles después de la recuperación de Junio, alguna evaluación, se examinarán en el mes de julio de todo el curso.

NOTA FINAL DEL CURSO

ACADÉMICO en convocatoria ordinaria se computará del siguiente modo: se obtendrá una nota media de las calificaciones entonces obtenidas.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

❖ Los profesores evaluarán tanto los aprendizajes de los alumnos como los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos educativos del currículo.

❖ A continuación se incluyen modelos para la evaluación mensual de la programación didáctica y la evaluación de la práctica docente.

E) Actividades de refuerzo y ampliación

Para el alumnado que no supere la evaluación se proporcionará una serie de ejercicios complementarios para reforzar la parte que no tenga superada.

Se realizará una prueba de recuperación que se puntuará con los mismos criterios que en la evaluación del mismo después de cada evaluación ordinaria.

Actividades de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos

7.-MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON NECESIDAD DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA.

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

1. Alumnos con necesidades educativas especiales:

Alumnos con trastornos graves de conducta:

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:

Modificar la ubicación en clase.

Repetición individualizada de algunas explicaciones

Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.

Potenciar la participación en clase.

Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.

Alumnos con discapacidad física:

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramienta y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.

Alumnos con altas capacidades intelectuales:

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).

Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:

Alumnos con graves carencias lingüísticas:

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

Alumnos con carencia de BASE:

Si el alumno carece de cierta BASE en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de BASE para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

8.- APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LECTURA

Reflexiones de un juez de menores. Emilio Calatayud. Dauro Ediciones.

De juzgado de guardia. Ronda Javier-Muñoz Jorge. Anaya 2002

Todos aquellos textos facilitados por la profesora en el transcurso del curso, de actualidad o atemporales que crea convenientes.

9. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En la realización de las actividades de enseñanza – aprendizaje se les insta a los alumnos a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación de la siguiente forma:

Utilización de la pagina Web del centro educativo www.iesantonioserna.com para comunicarme con el alumnado y con los padres. Los alumnos podrán acceder a mi blog del centro educativo para descargarse ejercicios, artículos de prensa, fechas de las pruebas objetivas, criterios de calificación, etc. permitiendo el uso de las nuevas tecnologías de la información por parte del alumnado.

La búsqueda de información en Internet

Para la elaboración de las actividades por parte del alumnado.

Como herramienta de apoyo en las explicaciones del profesorado.

Realizar tareas a través del uso del programa power point.

10.- RECURSOS DIDÁCTICOS

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al centro educativo, y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y a las diferentes aulas (teórico-prácticas).

Recursos Didácticos Materiales.

Según el tema a tratar se recomendará el manejo de documentación técnica o legislativa.

Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

Recursos Audiovisuales.

Televisión.

DVD.

Libro de texto (Ed. Paraninfo “Preparación de pedidos y venta de productos”)

Presentaciones multimedia Impress.Proyector.

Ambientales, estructurales o propios del ámbito escolar: aulas de informática, audiovisuales, aulas de talleres, biblioteca.

Recursos Didácticos Informáticos.

Aula de informática con ordenadores conectados a Internet.

Páginas web relacionadas con los contenidos.

Septiembre de 2020 M^a Heliodora Macías Alonso

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL I

CURSO: 2020-2021

PROFESORA: MARCE POVEDA MARTÍNEZ

30 horas

1.INTRODUCCIÓN

La FP Básica tiene como finalidad cubrir las necesidades específicas de aquellos alumnos que hayan abandonado la enseñanza reglada sin haber conseguido los objetivos previstos en la ESO o que presenten necesidades educativas especiales asociadas a condiciones personales de discapacidad o trastornos graves de conducta que hayan impedido la consecución de dichos estudios secundarios.

MARCO NORMATIVO

Las enseñanzas de Formación Profesional Básica que forman parte de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo valenciano se establecen en el Decreto 185/2014, de 31 de octubre, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Este marco normativo hace necesario establecer las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica en el ámbito de gestión de la Generalitat, así como establecer el currículo de los ciclos formativos correspondientes a los títulos profesionales básicos establecidos, en cumplimiento de lo regulado en el artículo 5 del citado Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

MÓDULO

Módulo profesional: Formación y Orientación Laboral I

Código: CV0005

Duración: 30 horas

2. OBJETIVOS DEL MÓDULO

1. Evaluar los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.
2. Participar en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.
3. Aplicar las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del título profesional básico.

3.- RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A) Relación entre los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

_1. Evaluar los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.

Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo de la actividad profesional relacionada con el título profesional básico.

Se ha valorado la importancia de la evaluación de riesgos en la empresa.

Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del título profesional básico.

Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título profesional básico.

2. Participar en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Se han identificado las distintas formas de gestión y de representación de trabajadores en materia de prevención de riesgos.

Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia y evacuación de una empresa del sector.

3. Aplicar las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del título profesional básico.

Criterios de evaluación:

Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

B) Relación entre competencias básicas y competencias para el empleo

Competencia en comunicación lingüística:

1. Expresarse oralmente con distintos propósitos comunicativos.
2. Participar de manera efectiva en conversaciones con otros.
3. Escribir textos con diversos propósitos comunicativos.
4. Comprender mensajes, seguir y aplicar instrucciones verbales orales o escritas.
5. Comprender de manera empática los puntos de vista de sus interlocutores.
6. Expresar sus opiniones de manera directa
7. Identificar los intereses propios y de los otros.
8. Aplicar estrategias de negociación para lograr acuerdos.

Competencia para aprender a aprender

1. Identificación de sus habilidades, fortalezas y debilidades.

2. Identificación de qué se necesita aprender de acuerdo con lo que se necesita hacer.
3. Identificar lugares y momentos que se pueden destinar al estudio.
4. Identificar cuál es el procedimiento más adecuado para aprender de acuerdo con las características personales.
5. Realización de esfuerzos para vencer los obstáculos: Qué puedo hacer sólo y a quién puedo pedir ayuda.
6. Desarrollo de la capacidad para tolerar la frustración.
7. Autonomía e iniciativa personal
8. Identificación de las principales características personales
9. Identificación de las principales áreas de interés personal.
10. Selección de objetivos estimulantes, realistas y alcanzables.
11. Fundamentación de las propias decisiones y defensa de posturas personales con seguridad y convicción.
12. Ejecución de las tareas planificadas: perseverancia hasta cumplir la tarea

Medios para desarrollar las competencias:

En el aula

- ❖ Contenidos de los módulos
- ❖ Metodología

En el centro

- ❖ Tutoría
- ❖ Normas de funcionamiento
- ❖ Actividades complementarias y extraescolares
- ❖ Recursos educativos.

4.- CONTENIDOS. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN

A) CONTENIDOS CURRICULARES

Evaluación de riesgos profesionales:

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.

- Análisis de factores de riesgo
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales
- Riesgos específicos en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del título profesional básico.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Gestión y planificación de la prevención en la empresa.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Primeros auxilios.

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

a) Organización de las unidades didácticas

Los contenidos curriculares se distribuyen en las unidades didácticas siguientes

Unidad 1: La prevención de riesgos. Conceptos básicos.

Objetivos:

Conocer los conceptos básicos sobre la seguridad y la salud en el trabajo.

1. Identificar los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo.
2. Conocer los daños derivados de la presencia de riesgos laborales.

3. Identificar tanto factores de riesgo como daños profesionales referidos al título profesional básico.

Contenidos:

- I Concepto de salud
- I Relación entre trabajo y salud.
- I Definiciones básicas sobre prevención de riesgos.
- I Condiciones de trabajo y factores de riesgo laboral.
- I Los daños a la salud del trabajador: el accidente de trabajo, la enfermedad profesional y otras patologías.

Actividades:

Ficha 1: Elabora la definición de salud.

Ficha 2: Reflexiona sobre tu bienestar físico, psíquico y social.

Ficha 3: Clasifica diferentes situaciones en Prevención, Riesgo y Daño.

Ficha 4: Clasifica según los factores de riesgo

Ficha 5: Clasifica diferentes situaciones en accidente de trabajo y enfermedad profesional.

Ficha 6: Clasifica factores de riesgo y daños con el título básico que está estudiando.

Ficha 7: Contesta a un test.

Ficha 8: Trabaja en equipo buscando información sobre una enfermedad profesional y prepara una presentación oral de 5 minutos para exponer en clase.

ANEXO: Colorea dos mandalas.

Unidad 2: Medidas de Prevención y Protección

Objetivos:

1. Conocer las medidas de prevención y protección disponibles.
2. Anteponer la prevención a la protección.
3. Concienciar sobre el uso apropiado y responsable de los equipos de protección individual
4. Identificar y respetar la señalización de seguridad en el trabajo.

Contenidos:

I Medidas de prevención: Principios generales de la acción preventiva y técnicas de prevención.

I Diferencia entre medidas de prevención y protección.

I Protección colectiva.

I Equipos de protección individual.

I Señalización de seguridad

Actividades:

Ficha 1: Identifica principios de la acción preventiva.

Ficha 2: Identifica en situaciones distintas la técnica preventiva relacionada.

Ficha 3: Diferencia entre medidas de prevención y de protección.

Ficha 4: Identifica, a través de imágenes, los EPIs, los riesgos que protegen y la profesión a la que pertenecen. Además busca una imagen relacionada con tu sector.

Ficha 5: Completa una ficha después de ver un video con información sobre señales de seguridad.

Ficha 6: Identifica varias señales con su tipo y su significado.

Ficha 7: Contesta a un Test.

Ficha 8: Busca 12 equipos de Protección individual en una sopa de letras.

ANEXO: Inteligencia emocional: Fichas descargables para trabajar: .

I Envidia.

I Incomprensión.

I Inseguridad.

I Remordimiento.

I tensión.

I Vergüenza

Unidad 3: Principales factores de riesgo y su prevención en el trabajo de oficina.

Objetivos:

1. Identificar todos los riesgos laborales que pueden existir en un puesto de trabajo.
2. Identificar los riesgos laborales que pueden existir en un puesto de oficina.

3. Conocer los daños que sobre nuestra salud pueden provocar los diferentes riesgos de nuestro puesto de oficina.
4. Aplicar las medidas de prevención y de protección ante los riesgos de nuestro trabajo de oficina.

Contenidos:

- I Factores de riesgo laboral y daños laborales de los puestos de trabajo.
- I Factores de riesgo laboral derivados de las condiciones de seguridad, de las condiciones medioambientales, de las condiciones ergonómicas y de las condiciones psicosociales del trabajo de oficina.
- I Daños profesionales derivados de los riesgos del trabajo de oficina
- I Medidas de prevención y protección ante los riesgos del trabajo de oficina

Actividades:

- Ficha 1: Identifica los distintos factores de riesgo.
- Ficha 2: Completa una ficha sobre riesgos con equipos de trabajo.
- Ficha 3: Casos prácticos de riesgos laborales derivados de las condiciones de seguridad.
- Ficha 4: Comenta la ficha de accidentes de trabajo relacionados con el trabajo de oficina.
- Ficha 5: Rellena cuestionarios basados en los vídeos de prevención del Accidente de tráfico elaborado por FREMAP MUTUA.
- Ficha 6: Rellena el cuestionario basado en el vídeo “Riesgo eléctrico. Prevención de riesgos laborales”
- Ficha 7: Descarga la ficha 62 y 29 de “Pudo Haberse Evitado” sobre Contacto eléctrico.
- Ficha 8: Aprende a usar un extintor portátil con la visualización del vídeo “Uso de extintores portátiles” y contestando a unas preguntas.
- Ficha 9: Visiona un riesgo sobre los riesgos higiénicos generales.
- Ficha 10: Visionar el vídeo “Posturas de trabajo inadecuadas” y contestaremos a unas preguntas.
- Ficha 11: Visiona 6 vídeos muy cortitos sobre trastornos musculoesqueléticos producidos por movimientos repetitivos y completa la ficha con la información contenida en los mismos.

Ficha 12: Visiona 2 vídeos sobre manipulación manual de cargas y completa la ficha con la información contenida en los vídeos.

Ficha 13: Visiona un vídeo sobre trabajos con pantallas de visualización de datos publicado por Fraternidad Muprespa y completa la ficha con la información que ofrece el vídeo.

Ficha 14: Completa un test.

Ficha 15: Profundiza en la prevención de los riesgos específicos del trabajo de oficina.

Unidad 4: La gestión de la prevención.

Objetivos:

Determinar los derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

1. Identificar las distintas formas de gestión y de representación de trabajadores en materia de prevención de riesgos.
2. Valorar la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa.
3. Identificar los organismos públicos relacionados con prevención de riesgos laborales.
4. Saber actuar ante una situación de emergencia.

Contenidos:

- I Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- I La gestión de la prevención en la empresa.
- I La organización de la prevención en la empresa.
- I Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- I Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales
- I Plan de emergencia y evacuación

Actividades:

Ficha 1: Visualiza un vídeo “Ventajas del plan de PRL” y responde a unas preguntas.

Ficha 2: Ficha de evaluación de riesgos.

Ficha 3: Señala las modalidades de organización de la prevención que pueden elegir las empresas.

Ficha 4: Completa un test.

Unidad 5: Primeros auxilios

Objetivos:

- 1.- Saber aplicar las técnicas básicas de primeros auxilios.
1. Saber aplicar la RCP y cómo actuar ante otras emergencias como atragantamientos, fracturas, quemaduras ...
2. Conocer el contenido del botiquín.

Contenidos:

- I Primeros Auxilios. Conducta PAS.
- I Toma y control de constantes vitales.
- I Reanimación Cardiopulmonar (RCP)
- I Obstrucción de la vía aérea. Maniobra de Heimlich.
- I Traumatismos
- I Heridas
- I Hemorragias.
- I Fracturas.
- I Quemaduras.
- I Intoxicaciones.
- I El botiquín.

Actividades:

Ficha 1.- Taller práctico RCP y Redacta un mensaje para comunicar una emergencia al 112.

Ficha 2.- Completa un test.

b) Distribución temporal de las unidades didácticas

UT	RA	EVALUACIÓN
Unidad 1: La prevención de riesgos. Conceptos básicos.	RA 1	1
Unidad 2: Medidas de Prevención y Protección	RA 3	1
Unidad 3: Principales factores de riesgo y su prevención en el trabajo de oficina.	RA 1	2
Unidad 4: La gestión de la prevención.	RA 2	2

6. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

a) Metodología general y específica del módulo.

El módulo de formación y orientación laboral I (CV0005) tiene como finalidad no solo la transmisión de conocimientos relacionados con la materia de prevención de riesgos laborales sino también posibilitar la interiorización de pautas, rutinas y comportamientos correctos en salud laboral.

b) Actividades y estrategias de enseñanza y aprendizaje.

Es recomendable iniciar el bloque de prevención de riesgos laborales haciendo reflexionar a los alumnos sobre sus conocimientos o experiencia previa, que saldrán a la luz trabajando en un Caso práctico inicial; éste ayudará a despertar la conciencia y el respeto por las normas de seguridad y salud, las medidas de prevención de riesgos laborales y la necesidad de su aplicación y cumplimiento.

A lo largo de todas las unidades se van proponiendo fichas que sirven para comprender y asimilar mejor los contenidos. Se establecerán Actividades finales y una Práctica profesional donde alumnos tienen que aplicar los conocimientos adquiridos. A través de internet, los alumnos descubrirán la existencia de páginas web oficiales, como la del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, www.insht.es en la que pueden consultar los contenidos de prevención de riesgos laborales siempre de forma actualizada. El análisis y debate de la información que nos proporcionan los diferentes medios de comunicación sobre accidentes y enfermedades laborales nos ayudará a despertar actitudes positivas del alumnado ante la necesidad de observar las normas establecidas sobre seguridad e higiene en el trabajo. A partir de ahí, se pueden fomentar debates en torno a las causas de los accidentes de trabajo, su prevención y la asunción de responsabilidades por parte de todos los colectivos. Para sensibilizar y concienciar al alumnado de la importancia de la prevención de riesgos, se pueden presentar diferentes noticias que recogen los numerosos accidentes que se producen a diario en nuestro país y comparar esta situación con la que se produce en

Europa, donde el número de accidentes laborales es bastante menor. También se pueden utilizar diferentes juegos, programas informáticos interactivos y videos o escenas de películas que pretenden desarrollar una cultura preventiva entre nuestros alumnos, que podrán poner en práctica cuando sean trabajadores. Se podrían realizar simulaciones y debates sobre los derechos y obligaciones que genera el desempeño de un puesto de trabajo, tanto para trabajadores como para empresarios, y cómo en muchas ocasiones no se ponen en práctica las debidas medidas simplemente por comodidad o ahorro de tiempo de unos y de otros. De cada una de las unidades se presentará un mapa conceptual con sus conceptos clave, una batería de preguntas tipo test, y supuestos prácticos que permitirán al alumnado comprobar el nivel de conocimientos adquiridos. Se dará una charla y demostración de primeros auxilios por parte de un/a profesional experta en materia de salud en cuanto a protocolo de actuación y técnicas en primeros auxilios.

7. EVALUACIÓN

La evaluación servirá para medir el logro de los objetivos previamente definidos, es decir, para analizar las adquisiciones realizadas por el alumnado a lo largo del proceso y no deberá contemplar únicamente los conceptos, sino también los procedimientos y las actitudes y los hábitos de trabajo individual y en grupo. Esta evaluación se basará en:

- 1) El conocimiento del alumnado que surge de la interpretación de los datos contenidos en la **evaluación inicial** y en la utilización de técnicas de observación directa e indirecta y de pruebas realizadas. Se aplicará la evaluación inicial al comienzo de cada unidad didáctica para extraer los conocimientos previos de los alumnos/as.
- 2) El estudio del proceso y del progreso del alumno de manera continua y su relación con las técnicas individualizadoras. Esta **evaluación formativa** se aplicará durante el proceso de aprendizaje mediante la utilización de diferentes técnicas.
- 3) La **evaluación sumativa** que se aplicará al acabar la secuencia de actividades programadas para determinados grupos de unidades didácticas para comprobar la eficacia del proceso.

a) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.
- c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo de la actividad profesional relacionada con el título profesional básico.
- e) Se ha valorado la importancia de la evaluación de riesgos en la empresa.
- f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del título profesional básico.
- g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del del título profesional básico.

2. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han identificado las distintas formas de gestión y de representación de trabajadores en materia de prevención de riesgos.
- c) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

d) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia y evacuación de una empresa del sector.

3. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del título profesional básico.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

b) Instrumentos de evaluación.

Se emplearán diferentes instrumentos como son las actividades propuestas en el manual, debates que se generen y en el que se observará la participación de los alumnos/as, pruebas objetivas y presentación de trabajos.

c) Tipos de evaluación

Se celebrarán sesiones de evaluación con periodicidad trimestral. La última de ellas, en junio, coincidirá con la evaluación final ordinaria.

Y una evaluación final extraordinaria, a finales de junio o principios de julio, para aquellos que no hayan superado la materia en la convocatoria ordinaria de junio.

RECUPERACIÓN

La recuperación de los contenidos no superados o que no hayan alcanzado el nivel necesario, se realizará mediante:

- Actividades de apoyo o refuerzo consistentes en repetición de ejercicios ya planteados.

- Realización de nuevos ejercicios expuesto.
- Pruebas teórico-prácticas en función de los objetivos mínimos.

La distribución temporal de las actividades específicas de recuperación se efectuará de forma flexible a lo largo de la temporalización de cada unidad de trabajo. Si se considera necesario, para los contenidos pendientes y no recuperados, se realizarán al final del curso pruebas excepcionales que tendrán la consideración de exámenes finales.

d) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA	CE	%
1. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.	a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa. b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador. c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos. d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo de la actividad profesional relacionada con el título profesional básico. e) Se ha valorado la importancia de la evaluación de riesgos en la empresa. f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del título profesional básico. g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del del título profesional básico.	33 %
2. Participa en la elaboración de un plan	a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.	33%

<p>de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.</p>	<p>b) Se han identificado las distintas formas de gestión y de representación de trabajadores en materia de prevención de riesgos.</p> <p>c) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia y evacuación de una empresa del sector.</p>	
<p>3. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del título profesional básico.</p>	<p>a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.</p> <p>b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.</p> <p>c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.</p> <p>d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.</p> <p>e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.</p>	<p>33%</p>

Para valorar cada resultado de aprendizaje, arriba expuesto, se tendrán en cuenta, los siguientes **instrumentos de evaluación**:

Pruebas escritas/oral **50%**

Trabajos Individuales/Grupales, Ejercicios: **40%:**

Observación/Participación/Comportamiento: **10%**

Si algún instrumento de evaluación, no es utilizado en algún criterio de evaluación, su ponderación, se sumará a las pruebas escritas/oral

Para cada una de las sesiones de evaluación **continua o trimestrales**, la calificación trimestral del módulo se calculará en base a las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje trabajados hasta el momento. Dicha nota será en todo caso, entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

La calificación final del módulo será la suma de las cifras obtenidas en cada resultado de aprendizaje en base a la ponderación y el valor parcial asignado a cada uno. Dicha nota será, en todo caso, establecida entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

Si alguna evaluación no es superada el alumno/a tendrá derecho a realizar una o varias pruebas para recuperar los criterios que no haya superado.

Al finalizar el curso, los alumnos/as que no hayan recuperado el módulo total o parcialmente realizarán una prueba final.

e) Actividades de refuerzo y ampliación.

El profesor está a disposición de aquellos alumnos que precisen aclarar dudas concretas. Asimismo facilitará a aquellos alumnos que se lo soliciten material complementario sobre los contenidos que presentan mayor dificultad.

Igualmente proporcionará materiales de refuerzo y ampliación a aquellos alumnos que, habiendo superado las evaluaciones, deseen consolidar o ampliar sus conocimientos

f) Evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje

Es necesario evaluar el desarrollo de la programación didáctica y de las unidades de trabajo.

Respecto a la programación didáctica, lo que interesa evaluar es:

- Si contribuye a que el alumno/a adquiera las capacidades profesionales, personales y sociales.
- El nivel de consecución de los RA por parte del alumno/a.
- Ver si se contribuye a la educación en valores y al uso de las TICs.
- Si la distribución de contenidos en las unidades didácticas son las adecuadas. Si se está ajustado en la temporalización.
- Si el método de enseñanza, la calidad de las actividades y los recursos didácticos utilizados permiten alcanzar los fines establecidos.
- Si en el proceso de evaluación de los aprendizajes se está aplicando correctamente los criterios de evaluación, si se está empleando herramientas diversificadas de evaluación.
- Si se está atendiendo de forma correcta los factores de diversidad en el aula.

Todo lo anterior se valora a través de indicadores que se diseñan en el centro, o los servicios de inspección, o en los programas de calidad que realizan empresas externas.

Las PD se evalúan al inicio del curso, durante el curso escolar sobre todo al final de cada evaluación y al final del curso. De toda la información recogida se realiza un informe que permitirá introducir modificaciones en la programación para el curso siguiente, en caso de ser necesario.

Los encargados de realizar esta evaluación son por un lado, de forma interna el departamento didáctico y de forma externa la inspección o los programas de calidad.

Respecto a las unidades didácticas, lo que se evalúa es el diseño y el funcionamiento de la misma. Una unidad de trabajo bien diseñada puede funcionar mal por las siguientes causas:

- El diseño no se ajuste al nivel de comprensión de los alumnos
- Huelgas
- Falta de recursos por parte del centro.
- Falta de competencia por parte del profesor.

Y esta evaluación se realiza al inicio de cada unidad, en el desarrollo de la misma y al final de la unidad didáctica. Esta evaluación la realizará el propio docente y los alumnos/as.

8. MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON NECESIDAD DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA

Viene desarrollado en el decreto 104/18, de 27 de julio y en la orden 20/2019 de 30 de abril (que entrará en vigor el 1 de septiembre de 2019) y su finalidad es el establecimiento de actuaciones para el desarrollo de un modelo inclusivo en el sistema valenciano para hacer efectivos los principios de equidad e igualdad de oportunidades en el acceso, participación, permanencia y progreso de todo el alumnado, y que los centros sean partícipes de esta labor social hacia la igualdad e inclusión de todas las personas, en especial de los que se encuentran ante una mayor situación de necesidad especial.

El proyecto educativo del centro se ha de diseñar teniendo en cuenta este método inclusivo y concretando actuaciones que den respuesta a la diversidad de necesidades de todo el alumnado, considerando los recursos que hay en el centro y las características sociales del mismo.

Existen cuatro niveles de respuesta educativa, según el decreto 104/18. El nivel I y II no requieren de actuaciones especiales puesto que es dirigido a todo el alumnado de la comunidad educativa en el caso del nivel I, y a todo el alumnado del grupo en el nivel II.

En cuanto al nivel III, son medidas dirigidas a alumnos/as concretos del grupo que requieren de apoyos ordinarios adicionales, se pueden realizar individualmente o en grupo. Respecto al nivel IV, se realiza sobre alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo y que por tanto necesitan de una respuesta personalizada y esto implica apoyo especializado adicional.

9. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LECTURA

En el artículo 2.2 de la LOE, se establece que los poderes públicos prestarán una atención prioritaria al fomento de la lectura como uno de los fines de la educación.

Para dar respuesta en mi programación a ese fin educativo de las enseñanzas regladas me propongo a la realización de las siguientes actividades de enseñanza-aprendizaje para fomentar la lectura en el módulo de FOL:

EN LA PRÁCTICA DOCENTE DEL MÓDULO:

Lectura en voz alta de los temas y actividades.

Lectura comprensiva: a través de sencillos textos relacionados con el módulo el alumno deberá contestar a pequeñas cuestiones que se planteen, así como exponer opiniones, interpretar ideas, etc.

10. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Incidiremos especialmente en la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación debido a varias:

Pertenecen al mundo real del alumno y suponen una necesidad para su futuro en cuanto a la formación y a su incorporación a la vida activa.

Es una exigencia de la Ley.

Los recursos median y forman parte del aprendizaje y éste debe ser funcional.

Su utilización supone un elemento para despertar el interés del alumno.

Ayudan a la mayor participación del alumno en su proceso de enseñanza aprendizaje.

Forman parte importante del propio currículo del Programa de Servicios Auxiliares en Administración y Gestión.

11. RECURSOS DIDÁCTICOS

I Libro recomendado: "FOL en FP Básica" 1er. Curso. de María Victoria Hernández Ricarte. Editorial: TuLibrodeFP.

I Libros de consulta.

I Apuntes.

I Internet, Youtube, páginas web...

I Consulta de textos legales.

I Folletos divulgativos y guías de prevención.

I Utilizaremos mapas conceptuales, esquemas y gráficos.

I Presentaciones.

I Pizarra

I Prensa y otras publicaciones.

I Visualización de videos.

I Recursos informáticos (T.I.C)

I Cuaderno con abecedario para el diccionario personal.

Por otra parte, se estará alerta para identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

Marce Poveda

Septiembre 2020

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

MÓDULOS 2º CURSO:

PROGRAMACIONES

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

DURACIÓN HORAS: 175

CURSO: 2020-2021

PROFESOR: Luis J. Pastor Carreres

1. OBJETIVOS

Los objetivos son el primer elemento del currículo según establece el artículo 6.2 de la LOE. Los objetivos otorgan concreción a las intenciones educativas ya que viene establecido como un elemento del currículo. Establecen los resultados que se esperan obtener de los alumnos y alumnas una vez terminada la etapa educativa. Sirven de orientación para la acción docente, ya que marca la dirección y le permiten saber hacia dónde dirigirse en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus alumnos y alumnas.

De acuerdo con lo dispuesto en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos y se fijan sus enseñanzas mínimas, el módulo profesional de Aplicaciones Básicas, contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo que se establecen en el artículo 3.1 de dicho Real Decreto:

b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.

c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

Además se relaciona con los siguientes objetivos que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

En el anexo del RD 127/2014, de 28 de febrero, en las orientaciones pedagógicas, el legislador considera que el módulo de aplicaciones básicas de ofimática contribuye con las competencias siguientes del artículo 2 de dicho Real Decreto.

b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.

c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

Además se relaciona con las siguientes competencias que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2.1. COMPETENCIAS Y CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL

Según el art 11 del Real Decreto:

1. Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.
2. Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la promoción de la actividad física y la dieta saludable, acorde con la actividad que se desarrolle.

3. Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

4. Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores que fomenten la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia.

5. Las Administraciones educativas garantizarán la certificación de la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales cuando así lo requiera el sector productivo correspondiente al perfil profesional del título. Para ello, se podrá organizar como una unidad formativa específica en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

6. Para garantizar la incorporación de las competencias y contenidos de carácter transversal en estas enseñanzas, en la programación educativa de los módulos profesionales que configuran cada una de las titulaciones de la Formación Profesional Básica deberán identificarse con claridad el conjunto de actividades de aprendizaje y evaluación asociadas a dichas competencias y contenidos.

3. CONTENIDOS CURRICULARES. ESTRUCTURA.

Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN	Redes informáticas. Búsqueda activa en redes informáticas. Servicios de alojamiento compartido de información en internet. Páginas institucionales.
---	--

<p>Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico</p>	<p>Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.</p> <p>Envío y recepción de mensajes por correo.</p> <p>Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.</p> <p>Clasificación de contactos y listas de distribución.</p> <p>Convocatorias y avisos.</p> <p>Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información</p> <p>Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.</p>
<p>Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo</p>	<p>Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.</p> <p>Utilización de fórmulas y funciones.</p> <p>Creación y modificación de gráficos.</p> <p>Elaboración de distintos tipos de documentos.</p> <p>Utilización de formularios sencillos.</p> <p>Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo.</p>
<p>Elaboración de presentaciones</p>	<p>Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.</p> <p>Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.</p> <p>Formateo de diapositivas, textos y objetos.</p> <p>Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.</p> <p>Aplicación de sonido y vídeo.</p> <p>Utilización de plantillas y asistentes.</p> <p>Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.</p>

4.1. ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.

<p>Bloque I. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN</p>	<p>Unidad de Trabajo 1. Tramitación de información en línea</p> <p>Unidad de Trabajo 2. Búsqueda activa en redes</p>
--	--

	informáticas
Bloque II. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico	Unidad de Trabajo 3. Mensajes por correo electrónico
Bloque III. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo	Unidad de Trabajo 4. Hoja de cálculo
Bloque IV. Elaboración de presentaciones	Unidad de Trabajo 5. Elaboración de presentaciones

4.2. ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

UD/UT 1. TRAMITACIÓN DE INFORMACIÓN EN LÍNEA. 1 ^{er} T		Nº sesiones: 24	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	<p>Conocer qué es una red informática y sus tipos</p> <p>Analizar las ventajas y desventajas de trabajar en red</p> <p>Diferenciar entre intranet y extranet</p> <p>Conocer qué es internet y su funcionamiento</p> <p>Reconocer los diferentes navegadores</p>		
Objetivos generales	c) t) v)	Resultados de aprendizaje	RA 1
Contenidos	<p>La red informática</p> <p>Intranet y extranet</p> <p>Internet</p>		
Criterios de evaluación	<p>a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.</p> <p>b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.</p> <p>c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.</p> <p>d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.</p> <p>e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).</p> <p>f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.</p> <p>g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.</p>		
Comp. Pr/P/S	c) d) p)		

Metodología	En esta unidad se pretende que el alumno conozca el funcionamiento de las redes informáticas y de los tipos de información que se pueden producir a través de ellas. También se va a conocer los diferentes navegadores existentes e intentar averiguar si la información que se ofrece a través de las búsquedas es veraz o no.	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para comprobar la adquisición de los objetivos propuestos en la unidad.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador.

UD/UT 2. BÚSQUEDA ACTIVA EN REDES INFORMÁTICAS. 1^{er} T		Nº sesiones: 20	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	Conocer la importancia de la comunicación a través de las redes sociales Identificar las ventajas y desventajas de la utilización de las redes sociales Distinguir los servicios que ofrecen las redes sociales Analizar los peligros del abuso de las redes sociales Conocer el uso por parte de las empresas de las redes sociales		
Objetivos generales	b) u) v) w) y)	Resultados de aprendizaje	RA 1
Contenidos	Redes sociales Netiqueta en las redes sociales Problemas causados por las redes sociales Comunicación institucional en las redes sociales Utilización de las redes sociales en las empresas.		
Criterios de evaluación	c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local. d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet. e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube"). g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.		
Comp. Pr/P/S	c) q) s) w)		

Metodología	Esta unidad pretende realizar un análisis del funcionamiento de las redes sociales tanto a nivel empresarial como a nivel personal. Se va a intentar transmitir los peligros que ofrecen las redes sociales y la necesidad de tener cuidado a la hora de su utilización.	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador.

UD/UT 3. MENSAJES POR CORREO ELECTRÓNICO. 1^{er} T		Nº sesiones: 26	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	<p>Conocer el funcionamiento del correo electrónico para enviar y recibir mensajes</p> <p>Adjuntar documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico</p> <p>Organizar los correos electrónicos aplicando diferentes criterios</p> <p>Aplicar medidas de seguridad y confidencialidad.</p>		
Objetivos generales	c) t) v) y)	Resultados de aprendizaje	RA 2
Contenidos	<p>El correo electrónico</p> <p>Envío y recepción de correos electrónicos</p> <p>Organización y archivo de los mensajes</p> <p>Agenda de contactos del correo electrónico</p> <p>Tareas, notas, calendario y otras herramientas de planificación de trabajo</p>		
Criterios de evaluación	<p>a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.</p> <p>b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.</p> <p>c) Se han anexoado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.</p> <p>d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.</p> <p>e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.</p>		

	<p>f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.</p> <p>g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.</p>	
Comp. Pr/P/S	c) q) s) w)	
Metodología	<p>En esta unidad se va a enseñar al alumno/a a utilizar el correo electrónico y a que comprenda la utilidad que tiene el mismo en la actividad empresarial. Se va a empezar con unas orientaciones teóricas para luego que ellos vayan realizando actividades en las que pongan en práctica lo aprendido.</p> <p>Se valorará la importancia de su utilización ya que va a permitir que seamos respetuosos con el medio ambiente y valorar la importancia de la utilización de las TICs.</p>	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador.

UD/UT 4. ELABORACIÓN DE HOJAS DE CÁLCULO. 2º T y 3T		Nº sesiones: 60	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	<p>Conocer la estructura de una hoja de cálculo.</p> <p>Crear libros utilizando fórmulas básicas.</p> <p>Dar formato a las celdas, columnas, filas y tablas.</p> <p>Saber aplicar autoformato a las tablas.</p> <p>Aprender a realizar series con autorrelleno.</p> <p>Saber utilizar diferentes funciones.</p> <p>Conocer el uso de referencias a una celda de forma absoluta o relativa.</p> <p>Elaborar distintos tipos de documentos.</p> <p>Imprimir distintos documentos después de configurarlos.</p> <p>Saber ordenar el contenido de los documentos y aplicar filtros.</p> <p>Aprender a proteger hojas y libros.</p>		
Objetivos generales	b) t) u) v)	Resultados aprendizaje	de RA 3

Contenidos	<p>Estructura de la hoja de cálculo</p> <p>Utilización de fórmulas y funciones</p> <p>Creación y modificación de gráficos</p> <p>Elaboración de documentos</p> <p>Impresión de documentos</p> <p>Ordenación de datos</p> <p>Protección de hojas y libros</p>	
Criterios de evaluación	<p>a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.</p> <p>b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.</p> <p>c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.</p> <p>d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.</p> <p>e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.</p> <p>f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.</p>	
Comp. Pr/P/S	b) c) q) u)	
Metodología	<p>Esta unidad pretende desarrollar en el alumno la capacidad de utilizar una hoja de cálculo en sus funciones más básicas.</p> <p>Para ello, se comienza analizando la estructura básica de la hoja de cálculo. A continuación se analizan los distintos tipos de herramientas, fórmulas y funciones que se pueden realizar.</p> <p>Por último se analizan los soportes y canales más utilizados para el guardado de los documentos y su impresión.</p>	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto

didáticos	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador, hoja de cálculo
-----------	-------------------	---

UD/UT 5. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES. 3º T		Nº sesiones: 45	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	<ul style="list-style-type: none"> · Saber crear presentaciones utilizando una aplicación de presentaciones. · Conocer los diferentes diseños de una diapositiva. · Aprender a dar formato al contenido de la presentación. · Tener, de forma básica, nociones sobre cómo insertar y utilizar los diferentes objetos que se incluyen en una diapositiva de una presentación. · Conocer todos los tipos de transiciones y efectos de animación que es posible incluir en las presentaciones. · Saber utilizar de forma adecuada cada uno de los diseños que permite utilizar el programa. · Aprender a configurar y personalizar la presentación en su exposición al público, utilizando herramientas básicas. · Utilizar las ideas que se ofrecen para realizar y exponer presentaciones profesionales. 		
Objetivos generales	b) t) u) v) x)	Resultados de aprendizaje	RA 4
Contenidos	<p>Opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.</p> <p>Edición de diapositivas. Tipos de vistas.</p> <p>Formato de diapositivas, textos y objetos.</p> <p>Efectos de animación</p> <p>Transiciones</p> <p>Sonido y vídeo</p> <p>Diseño de diapositivas. Plantillas y asistentes</p> <p>Proyección</p>		
Criterios de evaluación	<p>a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.</p> <p>b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.</p> <p>c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.</p> <p>d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.</p> <p>e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.</p>		

	f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.	
Comp. Pr/P/S	a) c) e)	
Metodología	Esta unidad pretende desarrollar en el alumno la capacidad de utilizar una aplicación de presentaciones. Para ello, se comienza analizando la estructura básica de la aplicación. A continuación se analizan los distintos tipos de herramientas que se pueden utilizar. Por último se analizan los soportes y canales más utilizados para la proyección de las mismas.	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades del manual de referencia y otras actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador, aplicación presentaciones

4.3. CONTENIDOS TRANSVERSALES.

Tal y como indica el art. 11 en el Real Decreto, es necesario que todos los módulos incluyan de forma transversal aspectos relativos a determinadas competencias y contenidos.

Por tanto, en el módulo de aplicaciones básicas de ofimática las actuaciones previstas en esta materia, se abordarán a lo largo del curso escolar de la siguiente forma:

UT	CONTENIDO SOPORTE	CONTENIDO TRANSVERSAL
1	Tramitación de información en línea	Educación cívica
2	Búsqueda activa en redes informáticas	Actividad física y dieta saludable, igualdad entre hombres y mujeres, prevención

		violencia de género, emprendimiento, educación cívica.
3	Mensajes por correo electrónico	Respeto por el medio ambiente, comprensión lectora
4	Hoja de cálculo	Prevención de riesgos laborales
5	Elaboración de presentaciones	Expresión oral y escrita, comunicación audiovisual, trabajo en equipo

A lo largo del curso escolar se van a organizar junto con otros grupos de ciclos formativos talleres de inteligencia emocional, actividades relacionadas con campañas de sensibilización sobre temas sociales y de actualidad como son el día de la violencia de género, día de la mujer, sobre el medio ambiente.

4.4. TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS.

CONTENIDOS		RA	Sesiones	Evaluación
Bloque I. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN	Unidad de Trabajo 1. Tramitación de información en línea	1	24	1ª
	Unidad de Trabajo 2. Búsqueda activa en redes informáticas	1	20	1ª
Bloque II. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico	Unidad de Trabajo 3. Mensajes por correo electrónico	2	26	1ª
Bloque III. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo	Unidad de Trabajo 4. Elaboración de hojas de cálculo	3	60	2ª y 3ª
Bloque IV. Elaboración de presentaciones	Unidad de Trabajo 5. Elaboración de presentaciones	4	45	3ª

Este módulo tiene asignadas un total de 175 horas, las cuales se distribuyen en 7 horas a la semana.

5. METODOLOGÍA

Según establece el Real Decreto 127/2014 en su artículo 12:

1. La organización de estas enseñanzas tendrá carácter flexible para adaptarse a las distintas situaciones presentadas por los alumnos y las alumnas.
2. La organización de las enseñanzas en los centros procurará que el número de profesores y profesoras que impartan docencia en un mismo grupo de Formación Profesional Básica sea lo más reducido posible, respetando los elementos educativos y el horario del conjunto de los módulos profesionales incluidos en el título, según lo establecido en el presente real decreto y en cada uno de los títulos profesionales básicos.
3. La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente.
4. La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.
5. Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, con particular atención a la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como a la prevención de la violencia de género, y al respeto a los derechos de las personas con discapacidad.

Por tanto para el módulo de aplicaciones básicas de ofimática se van a seguir los siguientes principios metodológicos:

PM1	Se establecerá la programación de la etapa que dará sentido a la
------------	--

	organización del trabajo del equipo docente. En la misma se tendrán en cuenta las adaptaciones necesarias para alumnos/as que presenten características especiales
PM2	Se utilizarán actividades motivadoras que conecten el trabajo del aula con la realidad productiva para familiarizar al alumnado con las diferentes actividades profesionales que podrá realizar en el futuro.
PM3	Se utilizarán diferentes estrategias en función de la madurez personal del alumnado con la finalidad de captar la atención del mismo.
PM4	Se relacionará de forma clara en cada uno de los módulos del ciclo, los criterios de evaluación que se van a emplear para evaluar al alumnado y sus instrumentos de evaluación, para que éste tenga siempre un conocimiento claro del proceso.
PM5	Se partirá de la idea de que es el alumno/a quien realiza su propio conocimiento, pero este aprendizaje será guiado por los diferentes profesores del ciclo, que son los que van a proporcionar los recursos necesarios y planificar la secuencia de los aprendizajes.
PM6	Se dará importancia al trabajo en equipo, ya que en proceso de enseñanza-aprendizaje se va a producir un proceso interactivo entre el propio alumno/a, los contenidos, el profesor y los compañeros.
PM7	Se realizarán actividades en las que el alumnado tenga que exponer ante el resto de compañeros y se refuerce la expresión oral, ya que va a ser muy utilizada en el contexto laboral.
PM8	Se planificarán las actividades en función de los conocimientos del alumnado, de forma que se partirá de actividades más sencillas y se irá incrementando su complejidad a medida que se vayan consolidando los conocimientos.
PM9	Se relacionarán los diferentes profesores del Departamento concretando actividades interdisciplinares, coordinándolas con tiempo suficiente para garantizar el valor pedagógico que supone este tipo de actividades.
PM10	Se utilizarán las tecnologías de la información y de la comunicación como herramientas habituales para el trabajo en el aula y para el aprendizaje continuo.

5.1. ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.

Son las actuaciones que se van a llevar a cabo y van a permitir que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea eficiente. Entre las estrategias que se van a seguir, están:

- Al inicio de cada una de las unidades didácticas es necesario conocer la situación de partida del alumnado sobre la unidad que va a ser tratada (conocimientos previos, expectativas, etc...), por tanto se pueden utilizar debates o actividades que servirán para averiguar la situación de partida y también permitirá que el alumnado tenga una visión general sobre lo que va a conocer a lo largo de la unidad.
- Se complementará con la utilización de casos reales, ilustraciones, esquemas o mapas conceptuales relacionados que ayudan al alumnado a interiorizar los objetivos que se persiguen en la unidad.
- Se utilizarán métodos expositivos pero con la participación del alumnado. Se deben presentar los contenidos de una forma clara y estructurada, para que cada uno de los mismos puedan dar significado a los nuevos contenidos expuestos.
- El método expositivo va a exigir un considerable esfuerzo de atención por parte del alumnado que ira decayendo en el transcurso de la sesión, por tanto será necesario insertar actividades durante el desarrollo de la misma para que: refuercen el proceso de enseñanza-aprendizaje y al mismo tiempo consiga despejar sus mentes para proseguir con la adecuada aplicación del método.
- Es fundamental conseguir y mantener un clima de aula favorable al aprendizaje. Se debe transmitir el entusiasmo por la materia y el interés hacia el alumnado (actitud empática).
- Se realizarán actividades que estimulen el interés y el hábito de la expresión oral, la comunicación y la utilización de las TICs.
- Es necesario controlar el ritmo de la exposición, manteniendo un tono de voz adecuado, que no sea demasiado lineal, vocalizando correctamente y utilizando términos que al mismo tiempo sean sencillos pero con rigor.
- Las actividades se diseñarán de forma secuencial partiendo desde el nivel competencial inicial del alumnado hasta llegar a un nivel más complejo. Se debe trabajar tanto de forma individual como en equipo. Se potenciará la capacidad de aprender por sí mismo por parte del alumnado (aprender a aprender) y la aplicación de estos aprendizajes en la realidad empresarial.

- Se enfatizará en los contenidos más relevantes presentándose al principio y al final de la sesión, cuando la atención y retención del alumnado es mayor. A estos contenidos se les dedicará más tiempo a lo largo de la unidad.
- En el aula se puede recrear la realidad productiva con la finalidad de que el alumnado relacione los contenidos teóricos-prácticos que va adquiriendo con la realidad empresarial que va a encontrar al finalizar el ciclo formativo.
- El alumnado debe periódicamente exponer en clase, hacer debates con la finalidad de que adquieran habilidades comunicativas y hábito por la lectura.
- Se aprovechará la explicación de la unidad para incorporar los elementos transversales que sean pertinentes y favorezcan la adquisición por parte de los estudiantes, de los valores y actitudes necesarios para su desarrollo personal.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en el alumnado, ya que el trabajo en la empresa es colaborativo y por tanto tenemos que acercar esa realidad al aula.

6. ACTIVIDADES

Son acciones que se van a realizar conjuntamente con el alumnado para practicar y dar sentido a los contenidos. Las actividades a realizar se dividirán en:

1.- Actividades de introducción-motivación:

Se realizarán al inicio de cada unidad de trabajo e irán dirigidas a promover el interés del alumnado. El aprendizaje requiere esfuerzo, por lo que debemos de procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Procuraremos fomentar la motivación acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades.

a) Charla – coloquio sobre la unidad didáctica. Con ésta se pretende introducir a los alumnos en el objeto de estudio propio de cada unidad de trabajo, así como hacer una evaluación de los conocimientos previos que presentan y conocer las opiniones e intereses de los alumnos sobre los contenidos.

2.- Actividades de desarrollo.

Permitirán el aprendizaje de nuevos conceptos, afianzará los posibles conocimientos previos que el alumno pudiera tener y los nuevos que haya adquirido y corregirá las ideas preconcebidas que tuviera y que fueran equivocadas.

b) Breve exposición de los contenidos, intercalando ejemplos y supuestos prácticos para asentar los conocimientos.

c) Actividades de consolidación.

El alumnado comenzará a realizar actividades de una mayor dificultad de manera que se consoliden los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas.

d) Desarrollo de supuestos prácticos individualmente y en grupos.

3.- Actividades de refuerzo.

Para aquellos alumnos que tengan dificultades para alcanzar los objetivos previstos para cada unidad de trabajo, propondré una serie de actividades en la que se reflejen todos los contenidos visto en el aula. Estas actividades irán destinadas a la superación de los objetivos mínimos.

4.- Actividades de ampliación.

Son las actividades que permiten seguir construyendo conocimientos al alumnado que ha realizado de manera satisfactoria las actividades de desarrollo propuestas.

5.- Actividades de evaluación.

Aunque todas las actividades que se realizan dentro de cada unidad de trabajo son susceptibles de evaluación, se elegirán algunas de ellas de forma clara con intención de darle una calificación y por tanto tendrán dicho carácter evaluador. Se valorará la consecución proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado sobre los contenidos y actividades trabajadas en la unidad.

7. EVALUACIÓN

La evaluación servirá para medir el logro de los objetivos previamente definidos, es decir, para analizar las adquisiciones realizadas por el alumnado a lo largo del proceso y no deberá contemplar únicamente los conceptos, sino también los procedimientos y las actitudes y los hábitos de trabajo individual y en grupo. Esta evaluación se basará en:

- 1) El conocimiento del alumnado que surge de la interpretación de los datos contenidos en la **evaluación inicial** y en la utilización de técnicas de observación directa e indirecta y de pruebas realizadas. Se aplicará la evaluación inicial al comienzo de cada unidad didáctica para extraer los conocimientos previos de los alumnos/as.
- 2) El estudio del proceso y del progreso del alumno de manera continua y su relación con las técnicas individualizadoras. Esta **evaluación formativa** se aplicará durante el proceso de aprendizaje mediante la utilización de diferentes técnicas que serán vistas en el apartado 6.3 de instrumentos de evaluación.
- 3) La **evaluación sumativa** que se aplicará al acabar la secuencia de actividades programadas para determinados grupos de unidades didácticas para comprobar la eficacia del proceso.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo de comunicación y atención al cliente son los siguientes.

1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.
- b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.
- c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.
- d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.
- e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).
- f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.
- g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.

2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.
- d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.
- e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.
- f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.
- g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.
- c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.
- d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.
- e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
- f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.

- c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

B) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.

Los criterios de evaluación vienen establecidos en el Anexo I del RD 127/2014, y con ellos se pretende conocer si se han adquirido los conocimientos específicos para alcanzar las capacidades básicas del módulo. Cada uno de los criterios de evaluación presenta un valor porcentual sobre la nota final tal y como se recoge en la tabla siguiente. La suma del valor de todos los criterios de evaluación correspondientes a un resultado de aprendizaje sumará el total del valor de dicho resultado de aprendizaje.

RA	Criterio de evaluación	%
RA1 25% Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.	a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder	14,28
	b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.	14,28
	c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.	14,28
	d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.	14,28
	e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube").	14,28
	f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.	14,28
	g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet	14,28

	en general para la realización de trámites administrativos.	
RA 2 15% Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.	a) Se han identificado los diferentes procedimientos de trasmisión y recepción de mensajes internos y externos.	14,28
	b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos	14,28
	c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico	14,28
	d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.	14,28
	e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.	14,28
	f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.	14,28
	g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.	14,28
RA 3 35% Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo	a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.	16,67
	b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.	16,67
	c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.	16,67
	d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.	16,67
	e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes	16,67
	f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.	16,67
RA 4. 25% Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas	a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones	16,67
	b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.	16,67
	c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.	16,67
	d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.	16,67
	e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.	16,67
	f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.	16,67

Para valorar cada criterio de evaluación, arriba expuesto, se tendrán en cuenta, los siguientes instrumentos de evaluación:

Pruebas escritas/oral 60%

Trabajos Individuales/Grupales, Ejercicios: 30%:

Observación/Participación: 10%

Si algún instrumento de evaluación, no es utilizado en algún criterio de evaluación, su ponderación, se sumará a las pruebas escritas/orales.

Para cada una de las sesiones de evaluación **continua o trimestrales**, la calificación trimestral del módulo se calculará en base a las calificaciones obtenidas únicamente en los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje trabajados hasta el momento, para lo cual se calculará el valor relativo de los mismos sobre el total de los mismos. Dicha nota será en todo caso, entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

La calificación final del módulo será la suma de las cifras obtenidas en cada criterio de evaluación en base a la ponderación y el valor parcial asignado a cada uno. Dicha nota será, en todo caso, establecida entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

Si alguna evaluación no es superada el alumno/a tendrá derecho a realizar una o varias pruebas para recuperar los criterios que no haya superado.

D) EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA.

En junio se realizará una prueba extraordinaria que junto con una serie de tareas dará la posibilidad al alumno/a a la recuperación del módulo.

Al alumno/a se le entregará una ficha donde se indique las cuestiones más relevantes y al mismo tiempo sirva de orientación para la preparación de la prueba. En la misma se indicará detalladamente cuáles son los instrumentos de evaluación que se van a utilizar y los criterios de evaluación asociados a cada uno de los instrumentos y su ponderación.

G) PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN.

Dadas las características del alumnado de la FP Básica, nos podemos encontrar con alumnos y alumnas, que les cueste avanzar en los aprendizajes y alumnos que aprendan con suma facilidad. Para ello debemos contar con el asesoramiento del Departamento de Orientación del Centro y con la propia Administración Educativa.

Nuestra actuación se centrará básicamente en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado, estableciendo actividades concretas.

- Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.

- Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.

Realización de actividades de refuerzo, para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.

H) EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA y APRENDIZAJE.

Es necesario evaluar el desarrollo de la programación didáctica y de las unidades de trabajo.

Respecto a la programación didáctica, lo que interesa evaluar es:

- Si contribuye a que el alumno/a adquiera las capacidades profesionales, personales y sociales.
- El nivel de consecución de los RA por parte del alumno/a.
- Ver si se contribuye a la educación en valores y al uso de las TICs.
- Si la distribución de contenidos en las unidades didácticas son las adecuadas. Si se está ajustado en la temporalización.
- Si el método de enseñanza, la calidad de las actividades y los recursos didácticos utilizados permiten alcanzar los fines establecidos.
- Si en el proceso de evaluación de los aprendizajes se está aplicando correctamente los criterios de evaluación, si se está empleando herramientas diversificadas de evaluación.
- Si se está atendiendo de forma correcta los factores de diversidad en el aula.

Todo lo anterior se valora a través de indicadores que se diseñan en el centro, o los servicios de inspección, o en los programas de calidad que realizan empresas externas.

Las PD se evalúan al inicio del curso, durante el curso escolar sobre todo al final de cada evaluación y al final del curso. De toda la información recogida se realiza un informe que permitirá introducir modificaciones en la programación para el curso siguiente, en caso de ser necesario.

Los encargados de realizar esta evaluación son por un lado, de forma interna el departamento didáctico y de forma externa la inspección o los programas de calidad.

Respecto a las unidades didácticas, lo que se evalúa es el diseño y el funcionamiento de la misma. Una unidad de trabajo bien diseñada puede funcionar mal por las siguientes causas:

- El diseño no se ajuste al nivel de comprensión de los alumnos
- Huelgas
- Falta de recursos por parte del centro.
- Falta de competencia por parte del profesor.

Y esta evaluación se realiza al inicio de cada unidad, en el desarrollo de la misma y al final de la unidad didáctica. Esta evaluación la realizará el propio docente y los alumnos/as.

8. DESARROLLO DE LOS PRINCIPIOS DE EQUIDAD E INCLUSIÓN EN EL SISTEMA EDUCATIVO VALENCIANO.

Viene desarrollado en el decreto 104/18, de 27 de julio y en la orden 20/2019 de 30 de abril y su finalidad es el establecimiento de actuaciones para el desarrollo de un modelo inclusivo en el sistema valenciano para hacer efectivos los principios de equidad e igualdad de oportunidades en el acceso, participación, permanencia y progreso de todo el alumnado, y que los centros sean partícipes de esta labor social hacia la igualdad e inclusión de todas las personas, en especial de los que se encuentran ante una mayor situación de necesidad especial.

El proyecto educativo del centro se ha de diseñar teniendo en cuenta este método inclusivo y concretando actuaciones que den respuesta a la diversidad de necesidades de todo el alumnado, considerando los recursos que hay en el centro y las características sociales del mismo.

Existen cuatro niveles de respuesta educativa, según el decreto 104/18. El nivel I y II no requieren de actuaciones especiales puesto que es dirigido a todo el alumnado de la comunidad educativa en el caso del nivel I, y a todo el alumnado del grupo en el nivel II.

En cuanto al nivel III, son medidas dirigidas a alumnos/as concretos del grupo que requieren de apoyos ordinarios adicionales, se pueden realizar individualmente o en grupo. Respecto al nivel IV, se realiza sobre alumnos/as con necesidades específicas de

apoyo educativo y que por tanto necesitan de una respuesta personalizada y esto implica apoyo especializado adicional.

8.1. TERCER NIVEL DE RESPUESTA: APOYOS ORDINARIOS ADICIONALES

En cuanto al nivel III de respuesta educativa se podrían presentar los siguientes casos y dar entre otras las siguientes medidas de respuesta:

Situaciones	Medidas de respuesta
Alumnos/as convalcientes por enfermedad.	Utilización del correo electrónico para la entrega y corrección de actividad, material en soporte escrito entregado a través de compañeros o familia. Para la vuelta a clase se realizará un plan de adaptación para que la misma sea gradual y equilibrada.
Alumnos/as con dificultades de expresión	Se realizará adaptaciones para la realización de ejercicios y exámenes
Obligaciones familiares o laborales. Se produce absentismo escolar, faltas de puntualidad, retraso en entrega de trabajos, ...	Programar alguna prueba fuera de plazo para situaciones excepcionales, flexibilidad no sistemática en entrega de trabajos.
Alumnos/as sujetos a dispersión geográfica. Se produce absentismo por falta de transporte, dificultad de acceso a Internet	Tiempo añadido para la realización de tareas, flexibilidad ante situaciones de retraso, facilitar el acceso a las TICs para la realización de trabajos.
Alumnos/as residentes en entornos marginales. Riesgo de exclusión en el ámbito educativo. Entorno negativo	Motivación con agrupamiento con alumnos eficientes para contrarrestar la presión del entorno. Colaboración con departamento de orientación y trabajador social para los casos más graves.
Alumnado bajo tutela judicial.	Control exhaustivo de asistencia a clase y de rendimiento escolar. Reconducir la conducta que ha desencadenado en esta situación de tutela.
Alumnado de procedencia extranjera.	Recursos didácticos complementarios que hagan menos incidencia en el lenguaje, como son la

	utilización de diccionarios, la entrega de material escrito por parte del profesor en un lenguaje más sencillo para que facilite la comprensión de los conceptos más importantes.
Alumnado con diversas discapacidades físicas	Adaptar un puesto de trabajo para que dicho alumno/a pueda desempeñar un buen rendimiento académico
Alumnos/as con déficit de atención, hiperactividad, dislexia, ...	Adaptaciones curriculares no significativas, se realizan sobre todo desde el punto de vista metodológico, no se modifican los elementos prescriptivos del currículo.

En cuanto a las medidas de respuesta en el nivel IV, hay que indicar son bastante complicados de implantar, ya que los alumnos/as deben alcanzar el perfil profesional que con el ciclo formativo se obtiene a través de las competencias profesionales, personales y sociales, resultados de aprendizaje y los objetivos generales y por tanto, no se pueden modificar.

9. MEDIDAS PARA EL FOMENTO DEL HÁBITO POR LA LECTURA, LA EXPRESIÓN EN PÚBLICO Y LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

En la Formación Profesional, la LOE no obliga a seguir ninguna pauta respecto a la promoción del hábito por la lectura, la expresión en público y la comunicación audiovisual, sí siendo un mandato tanto para la ESO como para Bachillerato. No obstante, teniendo la certeza de que son habilidades imprescindibles para desempeñar de forma satisfactoria un puesto de trabajo, se considera conveniente aplicar lo establecido en el art. 26.2 de la LOE, en lo referente a dichas recomendaciones.

En este sentido, el curso pasado se puso en marcha un proyecto de innovación educativa que pretendemos continuar este curso y cuya información es la siguiente:

PROYECTO INTEGRADOR DEL ÁREA DE LECTURA COMO EJE PRINCIPAL DE LA EDUCACIÓN

Justificación del proyecto:

El aprendizaje a través de este Proyecto en la FP Básica puede ser una herramienta muy adecuada y motivadora para el alumnado que no ha alcanzado las competencias de la ESO por diferentes causas.

Son adolescentes que llevan acumulada una experiencia más o menos prolongada de fracaso escolar. Presentan, la mayoría, un desfase curricular significativo fruto de este fracaso y muestran una autoestima muy baja, generalmente, que parte de un autoconocimiento desajustado: desconocimiento de sus capacidades reales. Llevan mucho tiempo no realizando tareas de desarrollo de estas capacidades, por lo que, o bien creen que son muy capaces pero no quieren, lo que también deteriora su autoestima, o se sienten incapaces de afrontar con éxito el proceso educativo.

Tienen necesidad de refuerzo diario de estrategias elementales de desarrollo de la responsabilidad personal: asistencia, materiales, afrontamiento y ejecución de tareas. Muestran, así mismo, dificultad para asumir las consecuencias de sus actos, tanto por acción como por omisión.

Presentan, como consecuencia de todo lo anterior, una clara dependencia de la actuación constante del profesorado motivando y guiando su tarea; además de una clara carencia de iniciativa para abordar los procesos de aprendizaje necesarios.

Muchos de ellos son alumnos que están desmotivados para el trabajo escolar, más aún, tienen ciertos niveles de resistencia a la escolarización. Responden mejor al ámbito de los talleres y a un trabajo que suponga variedad y movimiento.

Destaca, en ellos, la ausencia de elementales hábitos de trabajo y técnicas de aprendizaje.

Un número importante del alumnado presenta importantes necesidades y carencias sociales:

Dificultades en la comunicación de sus ideas, emociones y motivaciones

Individualismo y limitaciones para el trabajo en equipo

Obstáculos para aceptar las diferencias en opiniones, opciones...

Respuestas agresivas o evasivas en la gestión de conflictos

Dificultades para comprender y aceptar las normas y reglas acordadas para la convivencia

Manifiestan deseos de cambio y mejora.

Muestran ilusión por comenzar una nueva etapa y por superarla consiguiendo las certificaciones de cualificación profesional y realizando prácticas en empresa

Están abiertos a un estilo de aprendizaje diferente que se ajuste más al desarrollo de competencias y tenga en cuenta su realidad personal

Buscan reconocimiento y experiencias positivas. Muchos ven, en la nueva etapa formativa, una oportunidad para volver a empezar dejando los lastres que han ido arrastrando.

En un sentido amplio, los objetivos del proyecto son:

Fomentar el interés hacia la lectura y los libros.

Desarrollar la imaginación y la creatividad.

Aprender a interiorizar la lectura.

Comprender.

Gozar.

Reflexionar.

Crear un clima positivo que favorezca la concentración y la atención.

Desarrollar la capacidad lectora del alumnado.

Aprender a interiorizar la lectura.

Desarrollar la capacidad lectora del alumnado.

Aumentar el universo léxico y adquirir mayor competencia lingüística y comunicativa.

Utilizar el diálogo, la puesta en común.

Ejercitar el pensamiento, formar lectores críticos, que reflexionen sobre los valores y actitudes que transmiten los libros.

Desarrollar la capacidad de escuchar, comprender y retener un mensaje o texto oral o escrito.

Ampliar sus horizontes culturales, conocer y respetar al otro, como un individuo diferente.

Desarrollar su capacidad creativa y recreativa a partir de la lectura.

Experimentar el juego como herramienta de aprendizaje

Aprender contenidos sobre los ejes transversales a partir del tema tratado en el club de lectura.

Metodología de trabajo:

Creación de un CLUB DE LECTURA

El alumnado elige un nombre, un logo y un lema.

Nombre: El TragaLibros

Logo:

Lema: “ Los libros son las abejas que llevan el polen de una inteligencia a otra”

Se elabora un carnet de lector.

Se prepararán unas carpetas personalizadas con el nombre del club, el logo, el nombre del alumno y el carnet lector. En ella, el alumnado irá guardando los cuentos o relatos de las lecturas.

Se harán reuniones mensuales.

Lugar de reunión del club de lectura, la biblioteca del centro.

La bibliotecaria del club junto con el profesorado elegiremos un tema para trabajar durante ese mes. Y en función del tema que queramos tratar escogeremos el relato.

Serán relatos cortos para evitar la desconcentración y la pérdida de interés del alumnado.

El alumnado lee el relato durante una hora de clase.

En la sesión del club de lectura se lee de nuevo el texto, si se considera oportuno, y se entrega un guión de la lectura con diferentes cuestiones y temas a debatir.

La lectura se hará dramatizada para hacer más dinámica y atractiva la actividad.

Los alumnos al acabar la sesión cumplimentan su carnet lector, indicando título del relato, autor-a y si le ha gustado o no.

En cada una de las sesiones se tratarán tema de interés y de los temas transversales, como pueden ser:

Fiesta de Hallowenn en diferentes países.

La mujer y la violencia de género.

El cómic, el feminismo en Mafalda.

El Holocausto.

Celebración del día del libro.

10. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

El art. 111 bis de la LOE establece que las TICs van a ser una herramienta de gran relevancia en la educación tanto para el profesorado como para el alumnado.

Por lo que respecta al profesorado, va a ser una herramienta de gestión en la cual va a poder hacer un seguimiento del alumnado (faltas de asistencia, calificaciones, comunicaciones, ...), va a permitir incorporar elementos del currículo de forma que el alumnado pueda acceder a él desde cualquier lugar y en cualquier momento del tiempo, va a servir para hacer un seguimiento de las tareas realizadas por los alumnos, etc...

Por lo que respecta al alumnado, va a ser una herramienta de aprendizaje porque le va a permitir obtener información de forma rápida y fácil, también va a tener una mayor flexibilidad a la hora de entregar las tareas porque puede hacerlo desde cualquier lugar, a ver contenidos impartidos y que el profesorado deje accesible al alumnado,

10.1 TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: ENLACES Y DIRECCIONES DE INTERÉS.

Una consideración importante a tener en cuenta, es que el centro debe facilitar el acceso al alumnado, es decir, debe disponer de los medios necesarios para que puedan acceder y así beneficiarse de las ventajas que aporta el uso de las TICs.

Para el módulo de aplicaciones básicas de ofimática, entre las muchas webs en las que se puede encontrar información valiosa y que se van a utilizar durante el curso académico, se indican algunas de ellas, como:

www.google.es

www.es.libreoffice.org

www.gmail.com

9.2 SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON EL ALUMNADO.

El sistema de comunicación con el alumnado se va a realizar a través de la plataforma aules.edu.gva.es, a través de la cual se mantendrá contacto con los alumnos, se subirá material y los alumnos entregaran actividades. Se informará sobre las calificaciones y se mantendrá contacto directo con los alumnos.

También se puede utilizar la página web del centro que permite un contacto directo con los alumnos y las familias de los mismos pero en el caso del ciclo formativo de grado superior al ser mayores de edad, no se deberá mantener un contacto tan exhaustivo con la familia.

11. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

Ø Recursos cuyo soporte es la palabra escrita:

- Apuntes entregados por el profesor y libro de texto.

Ø Materiales informáticos y audiovisuales:

- Ordenador
- Retroproyector
- Pizarra digital
- Altavoces
- Internet
- Software genérico

Ø Otros

- Mobiliario
- Fotocopiadora
- Archivadores.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

DURACIÓN: 245 HORAS

CURSO: 2020-2021

PROFESORA: INMACULADA CASES RODRIGUEZ

1. INTRODUCCIÓN

El módulo al que hace referencia esta programación es: “Archivo y comunicación” y viene regulado en el RD 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Este módulo tiene una duración de 245 horas que se repartirán a lo largo del curso según los contenidos que se estén impartiendo, a razón de 9 periodos lectivos semanales.

El desarrollo curricular de este modulo deberá abrirse a las diferentes realidades de cada zona, atendiendo a los requerimientos profesionales específicos, las características del centro formativo del I.E.S. Antonio Serna, tipo de alumnado, entorno social, económico, etc.

2. MARCO NORMATIVO

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.

Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo formativo 3004 Archivo y comunicación, que son el objetivo de esta programación didáctica.

Título: Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas. (BOE nº 55 de 05/03/2014).

Currículo: DECRETO 185/2014 de 31 de octubre, del Consell por el que se establecen veinte currículos correspondientes a los ciclos formativos de formación profesional básica en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO/ MATERIA

Identificar las principales fases del proceso de comunicación telemática de la información determinando la secuencia de operaciones para el envío de correos electrónicos y mensajes de fax para transmitir documentos.

Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos, controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.

Utilizar procedimientos de encuadernación preparando y controlando los equipos disponibles para realizar el encuadernado básico de documentos.

Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.

Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.

Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y la salud corporal para favorecer el desarrollo personal y social.

Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.

Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas de aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.

Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias, tanto de la actividad profesional como de la personal.

Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas, y como medio de desarrollo personal.

Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral, con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

4. GENERALES DE LA ETAPA / CICLO FORMATIVO PARA EL ÁMBITO, MATERIA O MÓDULO / COMPETENCIAS

Con este módulo ayudamos a que el alumno obtenga los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.

Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.

Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.

Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

§ Este módulo profesional contiene la formación necesaria asociada a la función de B)

5. COMPETENCIAS BÁSICAS. RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS BÁSICAS Y LOS OBJETIVOS DEL ÁREA O MATERIA Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Realización de actividades elementales de gestión administrativa.

Dicha función se corresponde con, UNIDAD DE COMPETENCIA ACREDITABLE:
(Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales):

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC0971_1, UC1329_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático

Realizaciones profesionales

RP 1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.

Criterios de realización asociados

CR 1.1. Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR 1.2. Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.

CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

CR 1.4. Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.

CR 1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo —archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.

CR 1.6. Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.

CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

Realizaciones Profesionales:

RP 2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.

Criterios de realización asociados:

CR 2.1. El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.

CR 2.2. Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.

CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.

CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.

CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.

CR 2.6. Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR 2.7. Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.

CR 2.8. La información archivada en soporte convencional se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR 2.9. Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.

CR 2.10. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

Criterios de realización asociados:

CR 3.1. La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.

CR 3.2. Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.

CR 3.3. Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.

CR 3.4. La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.

CR 3.5. Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.

CR 3.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 4: Actualizar y extraer distintos tipos de información, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones

recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.

Criterios de realización asociados:

CR 4.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.

CR 4.2. Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.

CR 4.3. Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.

CR 4.4. La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR 4.5. Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.

CR 4.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.

Criterios de realización asociados:

CR 5.1. Los parámetros relacionados con la información a copiar —tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.

CR 5.2. Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.

CR 5.3. Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR 5.4. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

CR 5.5. Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

Realizaciones Profesionales:

RP 6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros —, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Criterios de realización asociados:

CR 6.1. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.

CR 6.2. Los materiales necesarios para la encuadernación se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.

CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.

CR 6.4. Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.

CR 6.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.

CR 6.6. La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 6.7. El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior y la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.

Criterios de realización asociados:

CR 7.1. Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.

CR 7.2. La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

CR 7.3. El tipo de documento impreso se identifica en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 7.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.

CR 7.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CR 7.6. Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

CR 7.7. Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

Realizaciones profesionales

RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

Criterios de realización asociados

CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.

CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.

CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

Realizaciones profesionales

RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

Criterios de realización asociados

CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.

CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.

CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.

CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

Realizaciones profesionales

RP 3: Transmitir y recibir presencialmente información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

Criterios de realización asociados

CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

Realizaciones profesionales

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

Criterios de realización asociados

CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.

CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que las motivan —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.

CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.

CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.

CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

6. CONTENIDOS. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN

1.- CONTENIDOS CONCEPTUALES

UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

1. Equipos de reproducción de documentos
2. Fotocopiadora

3. Impresoras
4. Escáner
5. Reproducción de documentos
6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

1. La encuadernación básica
2. Técnicas de encuadernación
3. Útiles y herramientas de encuadernar
4. Ajustes de equipos y mantenimiento
5. Materiales utilizados en la encuadernación básica
6. Operaciones de encuadernación
7. Medidas de seguridad en la encuadernación
8. Eliminación y reciclaje de residuos

UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

1. El archivo
2. Tipos de archivo
3. La organización del archivo
4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación
5. Materiales y equipos de archivo
6. Métodos de archivo
7. Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas
8. Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

1. Archivos en soportes diferentes al papel
2. Archivos informáticos
3. Bases de datos

4. Documentos básicos en operaciones de compraventa
5. Documentos relacionados con la Administración
6. Libros registro de facturas expedidas y recibidas
7. Documentos básicos en operaciones de personal
8. Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. El proceso de comunicación telefónica
2. Medios
3. Centrales telefónicas
4. Pautas de atención telefónica en la empresa
5. Búsqueda de información telefónica
6. Llamadas internacionales

UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas
2. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas
3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos
4. Control de llamadas
5. Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

1. La imagen corporativa
2. Organización del entorno físico del espacio de acogida

UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

1. Normas de cortesía
2. Normas de protocolo

2.- PROCEDIMENTALES:

- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo, en la calidad y cantidad requeridas.
- Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
- Realizar el embalaje y traslado de equipos de reprografía y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
- Escanear los documentos propuestos, manipular la imagen e imprimirlos para posteriormente fotocopiarlos según las indicaciones recibidas.
- Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.
- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros), obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Cortar documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- Registrar diferentes documentos administrativos básicos.
- Elaborar diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- Archivar documentos utilizando materiales y equipos de archivo disponibles.
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Realizar simulaciones de llamadas telefónicas para: transferir llamadas, informar al destinatario de una llamada que le va a ser transferida, solicitud para hablar con una persona determinada, utilizar la técnica del deletreo, practicar el saludo y la despedida, cumplimentar notas de aviso.
- Realizar simulaciones de: atención de visitas, notificación al destinatario de una visita, transmisión de la imagen corporativa de la empresa, trato personalizado.

3.- ACTITUDINALES:

Respetar y valorar las opiniones ajenas.

Valorar el diálogo y discusión como procedimiento para resolver conflictos.

Responsabilidad de los materiales, aula, etc.

Aceptar la necesidad de una convivencia humana, participar en todas las iniciativas o indicaciones de tareas para mejorar los hábitos de trabajo y trato personal.

Colaborar con el profesor y los demás compañeros en la realización de tareas en clase y de apoyo en casa con los temas que se traten.

Asistencia, puntualidad.

Corrección en el trato.

Participación en cada una de las tareas impuestas.

Respetar los límites que la convivencia impone a la libertad individual.

7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE: Criterios de Evaluación y Contenidos Básicos

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1: Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
- c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.
- g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).

- h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

Contenidos básicos:

Reprografía de documentos:

- Equipos de reproducción de documentos.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.
- Herramientas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).
- Medidas de seguridad.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2: Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.
- b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.

- g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

Contenidos básicos:

Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa: - Fichas de clientes. - Pedidos. - Albaranes y notas de entrega. - Recibos. - Facturas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3: Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
- b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica
- c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
- f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

Contenidos básicos:

Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.
- f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.
- g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

Contenidos básicos:

Recepción de personas externas a la organización:

Normas de protocolo de recepción.

La imagen corporativa.

Normas de cortesía.

8. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

La temporalización propuesta también puede sufrir modificaciones en base a los factores anteriormente expuestos.

El módulo se divide en 8 unidades didácticas, distribuidas a lo largo del curso escolar y distribuidas en tres evaluaciones.

La distribución temporal es la siguiente:

1º EVALUACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO I

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 1: Reprografía

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 2: Encuadernación básica

BLOQUE TEMÁTICO II

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 3: El archivo y su gestión

2º EVALUACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO II

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 4: Archivos informáticos y documentos básicos en la empresa

BLOQUE TEMÁTICO III

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 5: La Comunicación telefónica

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 6: Protocolos en la atención telefónica

3º EVALUACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO III

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 7: La imagen en la empresa

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 8: Cortesía y protocolo

9. CONTENIDOS. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN

1.- CONTENIDOS CONCEPTUALES

UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

1. Equipos de reproducción de documentos
2. Fotocopiadora
3. Impresoras
4. Escáner
5. Reproducción de documentos
6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

1. La encuadernación básica
2. Técnicas de encuadernación
3. Útiles y herramientas de encuadernar
4. Ajustes de equipos y mantenimiento
5. Materiales utilizados en la encuadernación básica
6. Operaciones de encuadernación
7. Medidas de seguridad en la encuadernación
8. Eliminación y reciclaje de residuos

UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

1. El archivo
2. Tipos de archivo
3. La organización del archivo
4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación
5. Materiales y equipos de archivo

6. Métodos de archivo
7. Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas
8. Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

1. Archivos en soportes diferentes al papel
2. Archivos informáticos
3. Bases de datos
4. Documentos básicos en operaciones de compraventa
5. Documentos relacionados con la Administración
6. Libros registro de facturas expedidas y recibidas
7. Documentos básicos en operaciones de personal
8. Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. El proceso de comunicación telefónica
2. Medios
3. Centrales telefónicas
4. Pautas de atención telefónica en la empresa
5. Búsqueda de información telefónica
6. Llamadas internacionales

UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas
2. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas
3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos
4. Control de llamadas
5. Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

1. La imagen corporativa
2. Organización del entorno físico del espacio de acogida

UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

1. Normas de cortesía
2. Normas de protocolo

2.- PROCEDIMENTALES:

- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo, en la calidad y cantidad requeridas.
- Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
- Realizar el embalaje y traslado de equipos de reprografía y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
- Escanear los documentos propuestos, manipular la imagen e imprimirlos para posteriormente fotocopiarlos según las indicaciones recibidas.
- Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.
- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros), obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Cortar documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- Registrar diferentes documentos administrativos básicos.
- Elaborar diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- Archivar documentos utilizando materiales y equipos de archivo disponibles.
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Realizar simulaciones de llamadas telefónicas para: transferir llamadas, informar al destinatario de una llamada que le va a ser transferida, solicitud para hablar con una

persona determinada, utilizar la técnica del delecteo, practicar el saludo y la despedida, cumplimentar notas de aviso.

· Realizar simulaciones de: atención de visitas, notificación al destinatario de una visita, transmisión de la imagen corporativa de la empresa, trato personalizado.

3.- ACTITUDINALES:

Respetar y valorar las opiniones ajenas.

Valorar el diálogo y discusión como procedimiento para resolver conflictos.

Responsabilidad de los materiales, aula, etc.

Aceptar la necesidad de una convivencia humana, participar en todas las iniciativas o indicaciones de tareas para mejorar los hábitos de trabajo y trato personal.

Colaborar con el profesor y los demás compañeros en la realización de tareas en clase y de apoyo en casa con los temas que se traten.

Asistencia, puntualidad.

Corrección en el trato.

Participación en cada una de las tareas impuestas.

Respetar los límites que la convivencia impone a la libertad individual.

10. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

A) METODOLOGÍA GENERAL Y ESPECÍFICA DEL ÁREA O MATERIA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo.

Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos.

B) ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. La profesora resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, informáticos, así como conexiones de internet.

- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal, para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- La profesora cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.
- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

11. EVALUACIÓN

A.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La calificación final del módulo vendrá dada por la media ponderada de las notas obtenidas en cada evaluación, siempre y cuando estén las tres aprobadas.

La profesora establece las siguientes pautas a la hora de evaluar y calificar:

Ø CONTENIDOS: Exámenes y pruebas.

§ Las pruebas de contenidos se realizarán por bloques temáticos según la organización de las unidades de trabajo. Un bloque se aceptará como superado cuando se alcance un mínimo de 5 sobre 10 puntos pues con dicha puntuación se considera que el alumn@ ha conseguido el nivel mínimo de objetivos para las unidades examinadas (El resultado obtenido, en caso de que dé con décimas, se redondeará de la siguiente forma: para

notas con más de 0'5 décimas por exceso, para notas con menos de 0'5 décimas por defecto)

- En cada evaluación se realizará más de una prueba. La media de las pruebas y exámenes realizados en cada evaluación conformará la base para aplicar el porcentaje de ponderación de este apartado (40%). La base para la aplicación del porcentaje de contenidos se obtendrá a través de la media ponderada en función del peso específico de cada prueba sobre la evaluación. Para que se pueda realizar esta media, en cada prueba deberá obtenerse un mínimo de 5, es decir, si no se alcanza este mínimo, el bloque se considera no superado y por tanto la evaluación.
- En el caso en que un alumn@ pierda el derecho a la evaluación continua, podrá presentarse a un examen de evaluación final, considerando aprobado el módulo cuando obtenga una calificación mínima de 5.
- La nota conseguida en una prueba (examen o control) podrá ser reducida en un máximo de 1'5 puntos, reduciéndose 0,2 puntos por tilde y 0,2 puntos por grafía.
- En el caso de que a un alumn@ se le sorprenda copiando en una prueba, dicho examen estará automáticamente suspenso y se le abrirá un expediente.
- Los alumnos que no se presenten al examen en la fecha programada irán directamente al examen de recuperación salvo que el motivo de la no asistencia al examen sea suficientemente justificado, como hospitalización o presentación de justificación por asistencia hospitalaria o médica por el servicio correspondiente.

Ø PROCEDIMIENTOS: Trabajos y actividades de clase y casa

- Trabajo en clase: se evaluará tomando como referencia el trabajo realizado por los alumnos en el aula y controlado diariamente por la profesora
- La entrega de actividades (ejercicios y supuestos), se calificarán en función de los siguientes criterios: fecha de presentación, forma de presentación establecida por la profesora en cuanto a: formato, limpieza, estructura, etc), trabajo y contenido realizado.
- El trabajo en clase y las actividades presentadas, tendrán una penalización en la calificación según de la siguiente forma: 10% por cada uno de los aspectos mal realizados

(márgenes, limpieza, estructura, letra, faltas de ortografía). El 10% por cada cuestión no realizada (contenido incompleto).

- No serán recogidos por la profesora los trabajos y actividades presentados fuera de plazo, salvo causa justificada imprevisible en cuyo caso el alumn@ deberá entregar dicha actividad o trabajo el primer día que acuda a clase.
- La base para la aplicación del porcentaje de los procedimientos (30%), se obtendrá con el cálculo de la nota media calculada esta con todos los trabajos y actividades, y minorada con las penalizaciones anteriores. No obstante para superar este apartado será requisito imprescindible la obtención de una nota media de 5 y la entrega de un mínimo del 80% de las actividades propuestas tanto de clase como de casa.

Ø ACTITUDES: Asistencia, puntualidad, comportamiento, etc.

Para superar este apartado el alumn@ deberá demostrar la madurez suficiente para poder asumir las responsabilidades de un puesto de trabajo, así como su capacidad para cumplir y respetar las normas, a los compañeros, profesores y resto de comunidad educativa del centro.

- Cuando un alumn@/a en el periodo transcurrido desde el inicio del curso hasta la finalización del mes de octubre acumule un número de faltas injustificadas igual o superior al 15% de las horas de formación que correspondan al total de los módulos en que el alumn@ se halle matriculado o falte injustificadamente a las actividades formativas durante un periodo de 10 días lectivos consecutivos, se le anulará la matrícula por inasistencia. En caso de no superar el 15% de las horas de formación al alumn@ se le penalizará hasta con 1 punto sobre la nota obtenida en el examen; por cada falta sin justificar se le penalizará con 0,1 puntos.
- Cuando un alumn@ después del mes de octubre se halle en alguna de las situaciones anteriormente descritas, perderá el derecho a la evaluación continua y solo podrá presentarse a la evaluación final de los módulos correspondientes, pues a partir de este porcentaje, se considera imposible realizar la evaluación continua, ya que el profesora carece de datos suficientes para poder evaluar al alumn@/a.

- Los alumnos/as que pierdan el derecho a la evaluación continua, por aplicación de lo anterior, deberán ser evaluados de toda la materia del módulo, mediante una prueba final que se realizará a finales del tercer trimestre.
- Se considerarán justificadas las faltas de asistencia por enfermedad o por necesidad familiar. En ambos casos, el alumnado deberá presentar un justificante oficial acreditativo o, en su defecto, un justificante facilitado por su tutor/a. El alumnado presentará la notificación al tutor/a el primer día de incorporación a clase, posterior a la falta y una vez presentada a todos sus profesores.
- En el caso de que un alumn@/a tenga que faltar a clase por un motivo justificado, durante un período de varios días, se comunicará por escrito o verbalmente al tutor/a del grupo, las fechas precisas y la duración de ausencia, para que éste/a informe con antelación al profesorado y se tomen todas las medidas oportunas.
- Si un alumn@/a trabaja deberá presentar fotocopia del contrato de trabajo.
- En el caso de que la falta sea a una prueba, examen o actividad relevante de cara a la evaluación, no bastará con justificar la falta de asistencia sino que se deberá especificar claramente los motivos justificados de la ausencia, mediante certificado médico.
- La petición de aplazamiento de examen no se puede solicitar en el mismo día de su realización, pero sí antes de la fecha puesta para tal fin. Corresponde al profesora/a de la asignatura afectada decidir sobre el particular.
- La acumulación de 2 retrasos injustificados se considerará como una falta de asistencia.
- Será motivo de calificación negativa la falta de interés, apatía, no participación en las actividades, etc.
- De igual modo, los siguientes aspectos se tendrán en cuenta a la hora de evaluar este apartado: tolerancia y respeto hacia toda la comunidad educativa, respeto del equipamiento del centro y materiales, adquisición de hábitos de orden, cooperación en los trabajos de grupo, realización de las actividades con autonomía, participación en las actividades y aportación de soluciones ante conflictos, voluntad de mejora, colaboración en la transmisión de información y comunicación entre padres-profesores.

- Las amonestaciones que pueda tener el alumn@ serán motivo de penalización en la nota de este apartado a razón de 0,4 puntos por amonestación. Asimismo los puntos negativos que la profesora adjudique se penalizarán a razón de 0,3 por cada uno de ellos.
- La base para la aplicación del porcentaje de las actitudes (30%), se obtendrá partiendo de una puntuación de 10 e ira minorándose con las penalizaciones descritas anteriormente.

B.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

El profesor realizará observaciones directas, llevará un seguimiento del cuaderno de trabajo de cada alumn@, actividades en el aula, aplicará escalas de estimación en determinadas actividades, realizará pruebas objetivas, controles de contenido.

Los principales procedimientos a emplear serán:

- Los basados en la observación sistemática.
- El análisis de las actividades realizadas por los alumnos.
- La aplicación de pruebas objetivas acerca de los contenidos.
- Conversaciones con los alumnos, a nivel individual o en grupo.

Los instrumentos que se emplearán para llevar a cabo la evaluación en los alumnos serán de los siguientes tipos:

Ø Cuaderno del profesor: se recoge la información del trabajo cotidiano del alumno, en él se registrarán:

- Actitud e interés por el trabajo.
- Grado de participación.
- Hábitos de trabajo.

- Problemas, dificultades y bloqueos posibles.
- Habilidades y destrezas.
- Asistencia a clase.
- Exposición oral.
- En este cuaderno también constarán los resultados obtenidos en las diferentes pruebas objetivas que se realicen a lo largo de la evaluación.

Cuaderno y/o apuntes del trabajo por secuencias del alumno. Dispositivo de almacenamiento USB: es un instrumento para objetivizar la información en torno al trabajo diario, que permite detectar posibles insuficiencias y errores. En el se recogen:

- Utilización y desarrollo habitual del cuaderno y/o unidad USB y de sus actividades programadas.
- Limpieza y destreza en la realización de las tareas.
- Estructuración: buena distribución del espacio, respeto de márgenes.
- Faltas de ortografía y gramática.
- Esquemas realizados por el alumno.
- Resolución de las actividades propuestas por el profesor.
- Tratamiento de la información. Toma de apuntes.

C.- TIPOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de los módulos profesionales del ciclo será continua, es decir, se realizará durante todo el proceso formativo comenzando con una evaluación inicial.

La evaluación continua permitirá conocer la situación real en cualquier momento del citado proceso, así como el nivel de consecución de los objetivos propuestos en cada fase (No se entiende por evaluación continua que al superar los contenidos de una

evaluación también superan los de evaluaciones anteriores). Se integrará en el propio proceso, adquiriendo así un carácter dinámico que recogerá todos los aspectos del aprendizaje del alumn@ en cada momento. No debe confundirse, con una serie de pruebas o ejercicios evaluadores, sino que habrá de formar parte de cada una de las actividades que se desarrollen. Está basada en la programación previa de una serie de objetivos, contenidos y actividades. Para conseguir la adecuada valoración, la profesora estima oportuno como criterios de evaluación los contenidos, procedimientos y actitudes que se exponen en los criterios de calificación desarrollados en el próximo apartado, sirviéndose de los instrumentos expuestos en el apartado anterior.

Se realizarán evaluaciones independientes por trimestres.

En cada evaluación se realizarán al menos dos exámenes, dependiendo de los bloques de contenidos de los que conste cada evaluación. Además, se realizarán los oportunos exámenes de recuperación.

D.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación de cada evaluación se obtendrá calificando los criterios de la siguiente forma:

v **CONTENIDOS:** El 40% de la calificación global corresponderá a los contenidos teórico-prácticos de las pruebas controles escritos de los bloques temáticos que se realicen en la evaluación según lo impartido en la misma. Este porcentaje se aplicará sobre una base, obteniéndose esta con la media ponderada de las distintas pruebas y controles realizados a lo largo de la evaluación (aplicando las penalizaciones oportunas tal y como se han descrito anteriormente) debiendo estar todos aprobados para poder realizar dicha media.

v PROCEDIMIENTOS: 30% sobre la base obtenida por realización de las actividades prácticas y trabajos presentados y realizados durante el trimestre (aplicando las penalizaciones oportunas tal y como se han descrito anteriormente)

v ACTITUDES: el 30% de la calificación global corresponderá a las actitudes. Este porcentaje se aplicará sobre una base de 100% que se irá minorando con las penalizaciones establecidas por la profesora.

La nota de la evaluación se calculará aplicando los anteriores porcentajes sobre las bases obtenidas en cada apartado anterior

La calificación final del módulo vendrá dada por la media ponderada de las notas obtenidas en cada evaluación, siempre y cuando estén las tres evaluaciones superadas.

RECUPERACIÓN

Respecto al sistema de recuperación, al alumn@/a que no haya superado alguna parte (o todas) de una evaluación, se le realizará una recuperación consistente en la entrega de las actividades (ejercicios y supuestos) correspondientes y realizadas a la evaluación no superada, además, se efectuará una prueba acerca de los contenidos no superados, debiendo obtener un 5 para considerarla superada. Dicha recuperación se llevará a cabo en la siguiente evaluación, excepto para la tercera evaluación que se realizará antes de la evaluación final de Junio. El alumn@ debe mostrar el mismo nivel de conocimientos y procedimientos que se exigen para la evaluación.

Para aquellos alumn@s que no aprueben con las recuperaciones indicadas en el párrafo anterior, se realizará un examen extraordinario final de recuperación, en este caso, también tendrán que presentar todas las actividades de recuperación que tengan pendientes o las que la profesora señale.

Las notas de las recuperaciones se calcularán aplicando los mismos criterios de calificación que para las evaluaciones.

Si el alumn@ obtuviera una calificación final del módulo inferior a 5, tendrá la opción de presentarse a la convocatoria extraordinaria en la que se examinará de todo el curso realizando un programa de recuperación del módulo no superado. Este programa consistirá en la entrega de ejercicios y tareas por parte del profesora que el alumn@ deberá realizar durante el periodo (comprendido entre la evaluación ordinaria de junio y la extraordinaria), presentándolos a la profesora, así como la realización de una prueba o examen acerca de los contenidos. En dicha prueba el alumn@ habrá de examinarse de todos los contenidos. Los criterios y pautas de evaluación de esta convocatoria serán los mismos que se especifican en el párrafo anterior de recuperaciones, siendo requisito necesario para poder aprobar la entrega de dichos ejercicios y obtener un 5 sobre 10 en la nota del examen.

Para la resolución de las actividades teórico-prácticas, se establece un 10% de la calificación final de la evaluación extraordinaria, siempre y cuando el alumn@ hay realizado y presentado en la fecha fijada, las actividades que la profesora le entrego en junio. La prueba escrita de contenidos teóricos y prácticos se puntuará con el 90% de la calificación final de la evaluación extraordinaria

Al margen de todo lo anterior, la profesora mostrará buena disposición hacia los alumnos que deban recuperar y necesiten aclarar dudas.

E.- ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN

El alumno-a que se encuentre con dificultades a la hora de entender los conceptos y/o aplicar los procedimientos recibirá un conjunto de actividades suplementarias de refuerzo y/o mejora, que colaboren en la superación de las dificultades.

Para los alumnos destacados se realizarán actividades de ampliación consistentes en la realización complementaria de ejercicios de mayor nivel utilizando material de apoyo.

F.- EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Se realizará una EVALUACIÓN INICIAL, con un breve cuestionario para ver qué conocimientos tienen los alumnos sobre este módulo.

Se valorará la actitud e interés por el trabajo a desarrollar, la participación y sentido de trabajo en grupo, junto con la calidad y la concreción de los ejercicios efectuados, así como la puntualidad en la presentación de los trabajos.

Elaboración razonada individual o en grupo de cada una de las tareas o ejercicios programados, valorando la iniciativa, creatividad, inventiva y autoaprendizaje.

Control diario de asistencia y visual de las tareas realizadas.

Hábitos de trabajo y estudio.

Habilidades, destrezas, limpieza, orden.

Se considerará imprescindible la asistencia a clase según lo establecido en el apartado de criterios de evaluación.

Los alumnos llevarán a clase una carpeta, así como una unidad USB donde guardarán ordenadamente los trabajos que vayan realizando y que la profesora revisará periódicamente.

G.- ATENCIÓN Y EVALUACIÓN ALUMNADO CON MATERIAS NO SUPERADAS EN CURSOS ANTERIORES

Este curso escolar no hay alumnos en estas circunstancias por ser el primer año que se imparte primero de Formación Profesional Básica.

12. MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO O CON NECESIDAD DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA

Para dar respuesta a las diferencias individuales en estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses y dificultades como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje, se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado (aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera), que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes, remarcando que al tratarse de enseñanzas postobligatorias no se pueden realizar adaptaciones curriculares significativas, no obstante las adaptaciones curriculares posibles serán siempre “no significativas” y solamente podrán afectar a la metodología didáctica, a las actividades y a la priorización y temporalización en la consecución de los objetivos; así como a los elementos materiales a utilizar por el alumnado; ya que no podemos olvidar que el alumno debe alcanzar las capacidades que la cualificación profesional de su nivel establece.

.

Así pues la profesora distinguirá entre:

Alumnos con necesidades educativas especiales:

Alumnos con trastornos graves de conducta:

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:

- § Modificar la ubicación en clase.
- § Repetir de forma individualizada algunas explicaciones
- § Proponer actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- § Potenciar la participación en clase.
- § Proponer interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.

Alumnos con discapacidad física:

Para ello el departamento didáctico de la familia profesional en colaboración con el departamento de orientación estudiará el tipo de equipos, herramienta y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y los dispondrá a tal fin.

Alumnos con altas capacidades intelectuales:

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).

Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:

Alumnos con graves carencias lingüísticas:

No existe ningún alum@s con este perfil, no obstante en el caso de que existiera se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

Alumnos con carencia de base:

Si el alumn@ carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

13. FOMENTO DE LA LECTURA

Con el fin de potenciar el hábito a la lectura, se recomendará al alumno la profundización en la materia objeto de estudio. Para ello se leerá la prensa y publicaciones especializadas (en formato papel y digital), textos legales (Boletines oficiales).

14. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En caso de tener la posibilidad del apoyo imprescindible que resulta de la utilización de las TIC se utilizarán como recursos los siguientes materiales:

- Aula de informática con sus equipos y conexión a Internet.
- Pizarra digital, para la exposición de unidades, proyección de películas, y exposición de trabajos por parte de los alumn@s.
- “AULA VIRTUAL” del centro tanto para facilitar temas y recursos a los alumn@s como para que éstos puedan enviar diferentes trabajos, ejercicios y tareas.

15. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

15.1. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

LIBROS DE TEXTO: Comunicación y archivo(RECOMENDADO)

AUTORES: Josefa Ormeño.

Lidia Beatriz Sanz

M^a Angeles Valverde

EDITORIAAL: Editex

ISBN:978-84-9161-397-8 AÑO 2020/21

15.2. RECURSOS MATERIALES

Denominación

Ubicación

Observaciones

LIBRO DE TEXTO

INDIVIDUAL DEL ALUMNO

FOTOCOPIAS DE EJERCICIOS APORTADAS POR EL PROFESOR

APORTADO POR EL PROFESOR

PUNTUALMENTE PRENSA ESCRITA

15.3. RECURSOS AUDIOVISUAL

15.4. RECURSOS INFORMÁTICOS

16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

No se planean actividades complementarias ni extraescolares.

17. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

Trimestralmente se hará un seguimiento de la programación para intentar adaptarlo a la realidad del aula, observando y analizando los resultados obtenidos para, en su caso, poder detectar aquellos aspectos de la programación que pueden ser mejorables y conseguir una mejor adecuación de los recurso didácticos y actividades complementarias.

18. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el currículo propio para la Comunidad Valenciana se incorpora un módulo profesional no asociado a unidades de competencia denominado FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL I. Los contenidos de este módulo versan sobre la prevención de riesgos laborales asociados al perfil profesional contemplado en este ciclo, por lo que se estará a lo programado en dicho modulo respecto a la prevención de riesgos laborales.

Este módulo no presenta contenidos comunes con FOL

En Albaterra , a 30 de Septiembre de 2020

Inmaculada Cases Rodriguez.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

FOL II

DURACIÓN: 30 HORAS

CURSO: 2020-2021

PROFESORA: Marce Poveda Martínez

1.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO DE FOL II

El módulo de formación y orientación laboral II (CV 0006) tiene como finalidad familiarizar al alumnado con el conjunto de normas que regulan las condiciones de trabajo dentro de su ámbito profesional, así como desarrollar en él las habilidades sociales necesarias que completen su cualificación profesional y le ayuden en la búsqueda de empleo. Sus contenidos y actividades deben, pues, favorecer el desarrollo de destrezas y hábitos generadores de autonomía personal y social en los alumnos y alumnas de tal modo que, con el acompañamiento y la orientación tutorial necesarios, sean capaces de elaborar su propio proyecto personal de inserción laboral o reincorporación al sistema educativo.

En concreto, sus objetivos son:

1. Definir y evaluar la situación de partida de cada alumno o alumna a nivel formativo y profesional y concretar su posible itinerario teniendo en cuenta sus capacidades, motivación, expectativas y deseos.
2. Identificar y enumerar la oferta formativa y demanda laboral relacionada con sus intereses.
3. Adquirir conocimientos precisos sobre la oferta y el proceso de búsqueda de empleo y los sistemas de selección de personal, así como de los organismos y entidades que informan o ayudan para la inserción socio-laboral.
4. Aplicar correctamente las técnicas e instrumentos más adecuados en la búsqueda de trabajo.
5. Sensibilizar y fomentar actitudes positivas y emprendedoras en relación con el futuro profesional potenciando actividades y contactos en todos los ámbitos sociolaborales.
6. Identificar y comprender los derechos y obligaciones laborales básicas y las consecuencias de su incumplimiento.
7. Precisar las principales modalidades de contratación laboral así como las prestaciones de la Seguridad Social.
8. Distinguir los órganos de representación de los trabajadores y los procesos de negociación colectiva.
9. Demostrar un comportamiento responsable y positivo en el puesto de trabajo y participar en las tareas de grupo.

2.- RESULTADOS DEL APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título profesional básico.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el título profesional básico.

d) Se han identificado las principales vías de inserción laboral para el título profesional básico.

e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

f) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

2. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación.

e) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.

g) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

h) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable al sector relacionado con el título profesional básico.

3. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.
- d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos necesarios, especialmente en caso de enfermedad, accidente y paro.

3.- CONTENIDOS. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN. CONTENIDOS MÍNIMOS

Recursos de auto orientación y adaptación profesional

- El potencial profesional.
- El proyecto profesional.
- Recursos de auto orientación y adaptación laboral.

La inserción laboral

- El mercado laboral.
- El proceso de búsqueda de empleo.
- Orientaciones y recursos para el autoempleo.

El marco legal de las relaciones laborales.

- El derecho del trabajo.
- Derechos y obligaciones en las relaciones laborales.
- La seguridad social y las prestaciones en casos de enfermedad, accidente, paro.

4.- UNIDADES DIDÁCTICAS

a) Organización de las unidades didácticas

Los contenidos de este módulo se agrupan en las unidades didácticas siguientes:

BLOQUE ORIENTACIÓN Y DERECHO LABORAL BÁSICO:

1. Orientación profesional y desarrollo de habilidades sociolaborales.
2. Búsqueda de empleo.
3. La relación laboral.
4. El contrato de trabajo.
5. El salario y la nómina.
6. Modificación, suspensión y extinción del contrato.
7. Seguridad Social y empleo.

UD 1: ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES

OBJETIVOS:	CONTENIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar TUS FORTALEZAS Y DEBILIDADES • Conocer las habilidades sociolaborales más demandadas por las empresas. • Valorar la importancia del trabajo en equipo • Aprender a trabajar en equipo • Ser conscientes de la importancia de la negociación a lo largo de nuestra vida. • Aprender a tomar decisiones por ti mismo. • Conocer todas las opciones de tu futuro a nivel formativo y laboral. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El autoconocimiento. 2.-El trabajo en equipo 3.- La negociación. 4.- La toma de decisiones. 5.- Mis oportunidades profesionales.

METODOLOGÍA:

- 1.- Explicar el autoconocimiento.
- 2.- Completar la ficha 1 con un cuestionario sobre ti mismo.
- 3.- Completar la ficha 2 con un cuestionario para conocer mejor tus intereses.
- 4.- Explicar el DAFO personal.
- 5.- Completar la ficha 3 en la se recojan las fortalezas y las debilidades.
- 6.- Hacer la Actividad práctica 1 que consiste en decorar la clase con frases célebres motivadoras, relacionadas con el trabajo.
- 7.- Hacer la Actividad práctica 2 “ Cultivando nuestra Autoestima”
- 8.- Explicar el Trabajo en equipo.
- 9.- Leer la Fábula del erizo.
- 10.- Visualiza el vídeo “Asamblea en la carpintería” y escribe en tu registro de vídeos lo que has aprendido.
- 11.-Explicar los consejos para optimizar los resultados de tu equipo.
- 12.- Hacer la actividad práctica 3 “Construye una torre, construye un equipo”.
- 13.- Explicar los roles de los miembros del equipo.
- 14.- Hacer la Dinámica de trabajo en equipo “LA NASA”.
- 15.- Hacer la actividad práctica 4 en la que se buscará situaciones de trabajo en equipo de nuestro sector.
- 16.- Hacer la Dinámica de trabajo en equipo “Historia de la máquina registradora”.
- 17.- hacer la Dinámica de equipos eficientes “La gran carrera”.
- 18.- Explicar la negociación.
- 19.- Hacer la Actividad práctica 5 “Negociando el precio en el mercadillo”.
- 20.- Hacer la Actividad práctica 6. Pensad en situaciones de negociación en nuestro sector.
- 21.- Explicar la toma de decisiones.
- 22.- Completar la ficha 7 en la que se identifiquen las metas personales.
- 23.- Hacer la ficha 8 con la Dinámica de grupo sobre toma de decisiones y resolución de conflictos: “El Bombardeo”.
- 24.- Explicar las oportunidades profesionales.
- 25.- Entrar en la web www.todofp.es y navega para encontrar respuestas a una serie de preguntas.

UD 2: BÚSQUEDA DE EMPLEO

OBJETIVOS:	CONTENIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una actitud positiva hacia la búsqueda de empleo. • Fomentar la formación continua. • Conocer las diferentes fuentes de información en la búsqueda de empleo (on line y off line). • Valorar la oportunidad de trabajar en Europa. • Elaborar un curriculum vitae atractivo. • Prepararte para superar las entrevistas de trabajo. • Valorar otras opciones como trabajar para la administración pública (oposiciones) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Mi DAFO completo. 2.- El trabajo de buscar trabajo. 3.- Fuentes de información en la búsqueda de empleo. 4.- Trabajar en Europa. 5.- El Curriculum vitae. 6.- La entrevista de trabajo. 7.- Empleo público (ser funcionario)
<p>METODOLOGÍA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Explicar el DAFO. 2.- Completar la ficha 1 de tu DAFO personal y el análisis CAME. 3.- Explicar El trabajo de buscar trabajo. 4.- Visualiza el vídeo “What if Money was no object?” y escribe tus conclusiones. 5.- Visualiza un fragmento de la película “Billy Elliot” y escribe en el registro las ideas principales. 6.- Explica las Fuentes de información en la búsqueda de empleo. 7.- Hacer la Actividad práctica 1 y localiza la oficina pública de empleo que le corresponda. 8.- Hacer la Actividad práctica 2 e inscribirte en la oficina como demandante de empleo. 9.- Hacer la Actividad práctica 3 en la que busques ETTs de tu localidad. 10.- Descárgate el libro “Rumbo al Empleo 2.0” y contesta al cuestionario de lectura. 11.- Visualizar dos vídeos y recoge en el Registro las ideas principales: · ¿Cómo pudo buscar empleo a través de las redes sociales? “Y” ¿Qué es un LinkedIn” 12.- Leer la noticia de la búsqueda de empleo en redes sociales y recoge las ideas principales en el Registro. 13.- Hacer la Actividad práctica 4 para buscar en youtube ejemplos de video currículum. 14.- Hacer la Actividad práctica 5 para localizar portales de empleo de tu localidad. 15.- Escribir en el registro de los Blogs recomendados de Orientación Laboral. 16.- Hacer la Actividad práctica 6 para contestar a unas preguntas después de visualizar el vídeo “¿Cómo acceder a las ofertas que no se publican?.” 17.- Explicar Trabajar en Europa. 18.- Hacer la Actividad Práctica 7 y localiza al consejero EURES más cercano a tu domicilio. 19.- Explicar el Curriculum vitae. 20.-Hacer un Currículum vitae y una Carta de presentación. 21.- Explicar La entrevista de trabajo. 22.-Visualizar el vídeo “Heineken. El Candidato traducido “ y regístralo. 	

- 23.- Visualizar el trailer de la película “El Método”. Copia en el registro la sinopsis.
- 24.- Lectura recomendada: “Como triunfar en las entrevistas de trabajo” de Jhon Lees.
- 25.- Hacer la Actividad 9. Role playing de entrevistas.
- 26.- Visualizar los vídeos siguientes y recoger las ideas principales. “4 preguntas ilegales de una entrevista de trabajo. Y Canal de youtube con numerosas entrevistas de trabajo.
- 27.- Explicar cómo ser funcionario.
- 28.- Copia en tu registro de recursos las webs especializadas en oposiciones de seguridad.

UD 3: LA RELACIÓN LABORAL	
OBJETIVOS:	CONTENIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Distinguir entre trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena. Reconocer las características de las relaciones laborales frente a las excluidas. Identificar quién hace las normas laborales y su jerarquía de aplicación. Conocer los derechos y deberes de los trabajadores. Reconocer el poder de dirección y disciplinario de la empresa. Identificar los diferentes tribunales laborales. 	<p>1.- La relación laboral.</p> <p>2.- ¿Qué normas se aplican en el derecho del trabajo?</p> <p>3.- Los derechos y deberes laborales.</p> <p>4.- El poder de dirección y disciplinario de la empresa.</p> <p>5.- Los tribunales laborales.</p>
METODOLOGÍA:	
<p>1.- Explicar la relación laboral.</p> <p>2.- Completar la ficha 1 Diferencia entre trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.</p> <p>3.- Explicar ¿Quién hace las normas que se aplican en las relaciones laborales?</p> <p>4.- Completar la ficha 2 y contestar a las cuestiones.</p> <p>5.- Explicar los derechos y deberes laborales.</p> <p>6.- Hacer la Actividad práctica 1 sobre personas que han promocionado.</p> <p>7.- Leer la noticia sobre la Huelga de RENFE y contestar a unas preguntas.</p> <p>8.- Visualizar el documental sobre la explotación laboral infantil: El lado oscuro del chocolate.</p> <p>9.- Explicar el poder de dirección y disciplinario de la empresa.</p> <p>10.- Hacer Actividad práctica 2 sobre faltas graves que justifican un despido.</p> <p>11.- Explicar Los tribunales laborales.</p> <p>12.- Visualizar un vídeo sobre el Tribunal Constitucional y contesta a unas preguntas.</p> <p>13.- Contestar a un tipo test sobre los contenidos básicos de la unidad.</p>	

UD 4: EL CONTRATO DE TRABAJO	
OBJETIVOS:	CONTENIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Conocer los elementos básicos de un contrato. Identificar las características de los diferentes modelos 	<p>1.-El contrato de trabajo.</p> <p>2.- Modalidades de contratos.</p>

<p>de contratos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorar las opciones del trabajo a distancia y teletrabajo. 	<p>3.-¿Y el teletrabajo o trabajo a distancia también es un contrato?.</p>
--	--

METODOLOGÍA:

- 1.- Explicar el contrato de trabajo.
- 2.- Completar la ficha 1 del contrato de trabajo.
- 3.- Explicar las modalidades de contratos.
- 4.- Leer la noticia sobre contratos y hacer un resumen.
- 5.- Visualizar el vídeo “Lo básico que debemos saber sobre el contrato fijo discontinuo y registrar las ideas principales.
- 6.- Hacer la ficha 2 y contesta a unas preguntas sobre los contratos indefinidos.
- 7.- Rellenar el modelo de contrato indefinido partiendo de un supuesto práctico.
- 8.- Visualizar el vídeo “Diferencias entre el contrato de formación y el de prácticas “ y contesta a unas preguntas.
- 9.-Completar la ficha 3 sobre El contrato para la formación y el aprendizaje.
- 10.- Completar la ficha 4 sobre el Contrato en Prácticas.
- 11.- Explicar los contratos temporales.
- 12.- Visualizar el corto “PECERA” y contesta a las preguntas.
- 13.- Visualizar el vídeo “5 fraudes que convierten tu contrato temporal en fijo y registra las ideas principales.
- 14.-Completar la ficha 5 sobre contratos temporales.
- 15.-Explicar contratos con jornada a tiempo parcial.
- 16.- Explicar contratos de relevo y de jubilación parcial.
- 17.- Visualizar el vídeo “Las 5 claves básicas del contrato a tiempo parcial” y registra la ideas principales.
- 18.-Explicar el teletrabajo o trabajo a distancia.
- 19.-Visualizar el vídeo “5 claves imprescindibles para trabajar desde casa”
- 20.- Hacer Actividad práctica 4 sobre el contrato a distancia.
- 21.-Completar la ficha 7 sobre el contrato a tiempo parcial.
- 22.- Hacer el test de contenidos de la unidad de la ficha 8.

UD 5: EL SALARIO Y LA NÓMINA

OBJETIVOS:

- Conocer los componentes.
- Saber interpretar una nómina.
- Saber calcular una nómina sencilla.

CONTENIDOS:

- 1.- El salario.
- 2.- La nómina.

METODOLOGÍA:

- 1.- Explicar el salario.
- 2.- Hacer la Actividad práctica 1 sobre el SMI y contesta a unas preguntas.
- 3.- Completar la ficha 1 sobre el Convenio Colectivo para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios.
- 4.- Explicar la nómina.
- 5.- Hacer Actividad práctica 2 sobre calcular el salario bruto de una trabajadora en una hoja de salarios.
- 6.- Visualizar los siguientes vídeos y contesta a unas preguntas.
 - “Para que tu nómina sea legal, también tiene que ser clara”.
 - “Todo sobre las pagas extraordinarias”
- 7.- Hacer Actividad práctica 3 sobre calcular el salario bruto de una trabajadora en una hoja de salarios.
- 8.- Hacer Actividad práctica 4 sobre calcular el salario bruto de una trabajadora en una hoja de salarios.
- 9.- Explicar el cálculo de las bases de cotizaciones. por contingencias comunes.
- 10.- Visualizar “Qué sin y para qué sirven las cotizaciones a la Seguridad Social”.
- 11.- Hacer Actividad práctica 5 para calcular las bases de cotización sobre la actividad práctica 2.
- 12.-Hacer Actividad práctica 6 para calcular las bases de cotización de la actividad práctica 3.
- 13.-Hacer Actividad práctica 7 para calcular las bases de cotización de la actividad práctica 3.
- 14.-Hacer Actividad práctica 8 para calcular las bases de cotización de la actividad práctica 4.
- 15.- Explicar el cálculo de las bases de cotización por contingencias profesionales.
- 16.- Hacer Actividad práctica 9 para calcular las bases de cotización de la actividad práctica 5-
- 17.- Hacer Actividad práctica 10 para calcular las bases de cotización de la actividad práctica 8.
- 18.- Explicar la base de cotización de Horas Extras.
- 19.- Explicar la base sujeta a retenciones por IRPF.
- 20.- Hacer Actividad práctica 11 para calcular las bases de IRPF de las actividad práctica 2, 5, 7 y 9.
- 21.- Hacer Actividad práctica 12 para calcular las bases de IRPF de la actividad práctica 4,8 y 10. 19.- Explicar las deducciones a la S.S.
- 22.- Hacer Actividad práctica 13 para calcular las deducciones de los casos 2.5,7 y 8.
- 23.- Explicar las deducciones sobre IRPF, total a deducir, salario líquido y aportaciones de la empresa.
- 24.- Completar la ficha 2 de la nómina 2.
- 25.- Completar la ficha 3 de la nómina 3.
- 26.- Completar la ficha 4 de la nómina 4.
- 27.- Completar la ficha 5 de la nómina 5.
- 28.- Completar la ficha 6 de la nómina 6.
- 29.- Completar la ficha 7 de la nómina 7.
- 30.- Hacer la ficha 7 de la interpretación de una nómina.

UD 6: MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

OBJETIVOS:

CONTENIDOS:

<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las causas por las que el contrato puede ser modificado. • Identificar los motivos de suspensión del contrato de trabajo. • Reconocer las múltiples causas de extinción del contrato de trabajo. • Saber calcular la liquidación de un finiquito. • Diferenciar entre finiquito e indemnización. 	<p>1.- La modificación del contrato.</p> <p>2.- La suspensión del contrato.</p> <p>3.- La extinción del contrato.</p> <p>4.- El finiquito.</p>
--	--

METODOLOGÍA:

- 1.- Explicar la modificación del contrato.
- 2.- Visualizar el vídeo “Cuándo y cómo podemos reclamar una categoría superior y completar la ficha 1.
- 3.- Visualizar el vídeo “¿Qué opiniones tenemos si la empresa nos manda a otro centro de trabajo” y completar la ficha 2.
- 3.- Completar la ficha 3 sobre las modificaciones sustanciales del contrato de trabajo.
- 4.- Explicar la suspensión del contrato.
- 5.- Visualiza el vídeo “Nuevo permiso de paternidad, claves más importantes” y “Aquí hay trabajo “ y contesta a las preguntas de la ficha 4.
- 6.- Visualiza el vídeo “ El peligro de la excedencia voluntaria , lo que debe saber” y completar la ficha 5.
- 7.- Explicar la extinción del contrato.
- 8.-Visualizar un vídeo “ Cómo dejar la empresa donde trabajas por la puerta grande” del programa de RTVE “Aquí hay trabajo” y completar la ficha 6.
- 9.- Visualizar el vídeo “Qué hacer cuando la empresa no te paga” del programa RTVE “Aquí hay trabajo” y completar la ficha 7.
- 10.- Visualizar el vídeo “tres tipos de ERE y sus consecuencias del programa de RTVE “Aquí hay trabajo” y completar la ficha 8.
- 11.- Explicar el finiquito.
- 12.- Observar un caso práctico de un finiquito.
- 13.-Realizar el tipo test sobre los contenidos de la unidad.

UD 7: SEGURIDAD SOCIAL Y DESEMPLEO	
OBJETIVOS:	CONTENIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo está organizado el sistema de la Seguridad Social. • Identificar las diferentes prestaciones de la Seguridad 	<p>1.- La Seguridad Social.</p> <p>2.- Prestaciones económicas de a Seguridad Social.</p>

Social. <ul style="list-style-type: none"> • Calcular la cuantía de la prestación por la Incapacidad Temporal. • Calcular la cuantía de la prestación por Desempleo. 	3.- Desempleo.
METODOLOGÍA:	

- 1.- Explicar la Seguridad Social.
- 2.- Visualizar el vídeo “4 puntos clave sobre la Seguridad Social” y completar la ficha 1.
- 3.- Explicar las Prestaciones económicas de la Seguridad Social.
- 4.- Visualizar el vídeo “ 9 prestaciones fundamentales de la Seguridad Social” y completar la ficha 2.
- 5.- Visualizar el vídeo “Dudas más frecuentes sobre las bajas laborales” y registra la ideas principales.
- 6.- Explicar la Incapacidad temporal.
- 7.- Explicar el Desempleo.
- 8.- Visualiza los vídeos y registra las ideas principales:
 - “¿Qué pasa con nuestra prestación cuando encontramos trabajo”.
 - “5 subsidios para cuando el paro termina”
- 9.- Calcular varias prestaciones y completar la ficha 3
- 10.- Hacer un tipo tests sobre los contenidos mínimos en la ficha 4.

b) Distribución temporal de las unidades didácticas

UNIDAD	RA	EVALUACIÓN
U.D.1: Orientación profesional y desarrollo de habilidades sociolaborales.	RA 1	1
U.D.2: Búsqueda de empleo	RA 1	1
U.D.3: La relación laboral	RA 2	2
U.D.4: El contrato de trabajo	RA 2	2
U.D.5: El salario y la nómina	RA 2	3
U.D.6: Modificación, suspensión y extinción del contrato	RA 2	3
U.D.7: La Seguridad Social	RA 3	3

5.- METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

El módulo de formación y orientación laboral II (CV 0006) tiene como finalidad familiarizar al alumnado con el conjunto de normas que regulan las condiciones de trabajo dentro de su ámbito profesional, así como desarrollar en él las habilidades sociales necesarias que completen su cualificación profesional y le ayuden en la búsqueda de empleo. Sus contenidos y actividades deben, pues, favorecer el desarrollo de destrezas y hábitos generadores de autonomía personal y social en los alumnos y alumnas de tal modo que, con el acompañamiento y la orientación tutorial necesarios, sean capaces de elaborar su propio proyecto personal de inserción laboral o reincorporación al sistema educativo.

La metodología será activa y participativa, implicando al alumno ya que éste no es un mero receptor de unas enseñanzas, sino un sujeto activo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello seguiremos el siguiente esquema:

- Motivar al grupo y detectar los conocimientos previos de tema a través de supuestos o preguntas cortas.
- Explicación de los contenidos del tema (intercalando ejemplos y supuestos prácticos).
- Realización de ejercicios prácticos para reforzar los aprendizajes de los alumnos.

También deberemos tener en cuenta que la metodología didáctica deberá estar claramente relacionada con los siguientes principios psicopedagógicos:

- Partir del nivel de desarrollo del alumno.
- Asegurar la construcción de aprendizajes significativos, consiguiendo que el alumno relacione las enseñanzas recibidas con la vida real.
- Contribuir al desarrollo de la capacidad de aprender a aprender (dotarles de los mecanismos necesarios para poder integrarse en una realidad en constante cambio).
- Potenciar los aprendizajes funcionales, es decir, que puedan ser utilizados en la vida activa.
- Reforzar los aspectos prácticos

6.- EVALUACIÓN

La evaluación servirá para medir el logro de los objetivos previamente definidos, es decir, para analizar las adquisiciones realizadas por el alumnado a lo largo del proceso y no deberá contemplar únicamente los conceptos, sino también los procedimientos y las actitudes y los hábitos de trabajo individual y en grupo. Esta evaluación se basará en:

- 1) El conocimiento del alumnado que surge de la interpretación de los datos contenidos en la **evaluación inicial** y en la utilización de técnicas de observación directa e indirecta y de pruebas realizadas. Se aplicará la evaluación inicial al comienzo de cada unidad didáctica para extraer los conocimientos previos de los alumnos/as.
- 2) El estudio del proceso y del progreso del alumno de manera continua y su relación con las técnicas individualizadoras. Esta **evaluación formativa** se aplicará durante el proceso de aprendizaje mediante la utilización de diferentes técnicas.
- 3) La **evaluación sumativa** que se aplicará al acabar la secuencia de actividades programadas para determinados grupos de unidades didácticas para comprobar la eficacia del proceso.

a) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título profesional básico.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el título profesional básico.
- d) Se han identificado los principales vías de inserción laboral para el título profesional básico.
- e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

f) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

2. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación.

e) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, sus-pensión y extinción de la relación laboral.

f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.

g) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

h) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable al sector relacionado con el título profesional básico.

3. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos necesarios, especialmente en caso de enfermedad, accidente y paro.

b) Instrumentos de evaluación

A lo largo del proceso de evaluación se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación.

1. Los trabajos individuales o en grupo: Informes, comentarios, resolución de cuestiones y problemas, estudio de casos... de forma individual o en grupos. En este caso se intentará objetivar el grado de participación e integración en el grupo.
2. Observación directa del trabajo en clase.
3. Pruebas objetivas escritas
4. Cuaderno de clase y otras producciones de los alumnos.

c) Tipos de evaluación

El carácter continuo de la evaluación nos exige un seguimiento de las distintas unidades didácticas y bloques de contenidos en forma de proceso:

Evaluación inicial: al comienzo de cada unidad didáctica para determinar los conocimientos, procedimientos y actitudes de los que se parte.

Evaluación formativa: A lo largo de la unidad didáctica se detectará el grado de implicación personal de los alumnos/as en función de la realización de las tareas, las dificultades que han de afrontar para realizarlas y, con ello, adoptar los mecanismos correctores para superar las dificultades.

Evaluación final: se realizará al término de cada una de las unidades y del bloque en su conjunto, y contribuirá a reflexionar sobre los datos registrados en el proceso continuo y extraer conclusiones que, sin duda, serán de interés para la mejora de la unidad didáctica y del bloque en su conjunto.

d) Criterios de calificación

RA	CE	%
1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las	a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo. b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título profesional básico.	33 %

<p>alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.</p>	<p>c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el título profesional básico.</p> <p>d) Se han identificado los principales vías de inserción laboral para el título profesional básico.</p> <p>e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.</p> <p>f) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.</p>	
<p>2. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.</p>	<p>a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.</p> <p>b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.</p> <p>c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.</p> <p>d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación.</p> <p>e) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, sus-pensión y extinción de la relación laboral.</p> <p>f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.</p> <p>g) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.</p> <p>h) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable al sector relacionado con el título profesional básico.</p>	<p>33%</p>

<p>3. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.</p>	<p>a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.</p> <p>c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.</p> <p>d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.</p> <p>e) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos necesarios, especialmente en caso de enfermedad, accidente y paro.</p>	<p>33%</p>
--	---	------------

Para valorar cada resultado de aprendizaje, arriba expuesto, se tendrán en cuenta, los siguientes **instrumentos de evaluación**:

Pruebas escritas/oral 50%

Trabajos Individuales/Grupales, Ejercicios: 40%:

Observación/Participación/Comportamiento: 10%

Si algún instrumento de evaluación, no es utilizado en algún criterio de evaluación, su ponderación, se sumará a las pruebas escritas/oral

Para cada una de las sesiones de evaluación **continua o trimestrales**, la calificación trimestral del módulo se calculará en base a las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje trabajados hasta el momento. Dicha nota será en todo caso, entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

La calificación final del módulo será la suma de las cifras obtenidas en cada resultado de aprendizaje en base a la ponderación y el valor parcial asignado a cada uno. Dicha nota será, en todo caso, establecida entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

Si alguna evaluación no es superada el alumno/a tendrá derecho a realizar una o varias pruebas para recuperar los criterios que no haya superado.

Al finalizar el curso, los alumnos/as que no hayan recuperado el módulo total o parcialmente realizarán una prueba final.

e) Actividades de refuerzo y ampliación.

El profesor está a disposición de aquellos alumnos que precisen aclarar dudas concretas. Asimismo facilitará a aquellos alumnos que se lo soliciten material complementario sobre los contenidos que presentan mayor dificultad.

Igualmente proporcionará materiales de refuerzo y ampliación a aquellos alumnos que, habiendo superado las evaluaciones, deseen consolidar o ampliar sus conocimientos

f) Evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje

Es necesario evaluar el desarrollo de la programación didáctica y de las unidades de trabajo.

Respecto a la programación didáctica, lo que interesa evaluar es:

- Si contribuye a que el alumno/a adquiera las capacidades profesionales, personales y sociales.
- El nivel de consecución de los RA por parte del alumno/a.
- Ver si se contribuye a la educación en valores y al uso de las TICs.
- Si la distribución de contenidos en las unidades didácticas son las adecuadas. Si se está ajustado en la temporalización.
- Si el método de enseñanza, la calidad de las actividades y los recursos didácticos utilizados permiten alcanzar los fines establecidos.
- Si en el proceso de evaluación de los aprendizajes se está aplicando correctamente los criterios de evaluación, si se está empleando herramientas diversificadas de evaluación.
- Si se está atendiendo de forma correcta los factores de diversidad en el aula.

Todo lo anterior se valora a través de indicadores que se diseñan en el centro, o los servicios de inspección, o en los programas de calidad que realizan empresas externas.

Las PD se evalúan al inicio del curso, durante el curso escolar sobre todo al final de cada evaluación y al final del curso. De toda la información recogida se realiza un informe que

permitirá introducir modificaciones en la programación para el curso siguiente, en caso de ser necesario.

Los encargados de realizar esta evaluación son por un lado, de forma interna el departamento didáctico y de forma externa la inspección o los programas de calidad.

Respecto a las unidades didácticas, lo que se evalúa es el diseño y el funcionamiento de la misma. Una unidad de trabajo bien diseñada puede funcionar mal por las siguientes causas:

- El diseño no se ajuste al nivel de comprensión de los alumnos
- Huelgas
- Falta de recursos por parte del centro.
- Falta de competencia por parte del profesor.

Y esta evaluación se realiza al inicio de cada unidad, en el desarrollo de la misma y al final de la unidad didáctica. Esta evaluación la realizará el propio docente y los alumnos/as.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON NECESIDAD DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA

Viene desarrollado en el decreto 104/18, de 27 de julio y en la orden 20/2019 de 30 de abril (que entrará en vigor el 1 de septiembre de 2019) y su finalidad es el establecimiento de actuaciones para el desarrollo de un modelo inclusivo en el sistema valenciano para hacer efectivos los principios de equidad e igualdad de oportunidades en el acceso, participación, permanencia y progreso de todo el alumnado, y que los centros sean partícipes de esta labor social hacia la igualdad e inclusión de todas las personas, en especial de los que se encuentran ante una mayor situación de necesidad especial.

El proyecto educativo del centro se ha de diseñar teniendo en cuenta este método inclusivo y concretando actuaciones que den respuesta a la diversidad de necesidades de todo el alumnado, considerando los recursos que hay en el centro y las características sociales del mismo.

Existen cuatro niveles de respuesta educativa, según el decreto 104/18. El nivel I y II no requieren de actuaciones especiales puesto que es dirigido a todo el alumnado de la comunidad educativa en el caso del nivel I, y a todo el alumnado del grupo en el nivel II. En cuanto al nivel III, son medidas dirigidas a alumnos/as concretos del grupo que requieren de apoyos ordinarios adicionales, se pueden realizar individualmente o en grupo. Respecto al nivel IV, se realiza sobre alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo y que por tanto necesitan de una respuesta personalizada y esto implica apoyo especializado adicional.

8. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LECTURA

En el artículo 2.2 de la LOE, se establece que los poderes públicos prestarán una atención prioritaria al fomento de la lectura como uno de los fines de la educación.

Para dar respuesta en mi programación a ese fin educativo de las enseñanzas regladas me propongo a la realización de las siguientes actividades de enseñanza-aprendizaje para fomentar la lectura en el módulo de FOL:

EN LA PRÁCTICA DOCENTE DEL MÓDULO:

Lectura en voz alta de los temas y actividades.

Lectura comprensiva: a través de sencillos textos relacionados con el módulo el alumno deberá contestar a pequeñas cuestiones que se planteen, así como exponer opiniones, interpretar ideas, etc.

9.-UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

En la realización de las actividades de enseñanza – aprendizaje se les insta a los alumnos a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación de la siguiente forma:

1. Utilización de la página web del centro educativo www.iesantonioserna.com para la comunicación con el alumnado y con los padres. Los alumnos podrán acceder para descargarse ejercicios, artículos de prensa, fechas de las pruebas objetivas, criterios de calificación del módulo, etc permitiendo el uso de las nuevas tecnologías de la información por parte del alumnado.
2. La búsqueda de información en Internet
3. Para la elaboración de las actividades por parte del alumnado, compartiendo con los compañeros y la profesora los contenidos mediante la plataforma Aules
4. Realizar tareas a través del uso de una hoja de cálculo, un procesador de textos y /o editor de presentaciones.

10.- RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS.

Libro recomendado:

-“Orientación y Derecho Laboral básico”. Fichas prácticas y Recursos. Novedad 2019. EDITORIAL: TuLibrodeFP

APORTADOS POR EL CENTRO

AULA POLIVALENTE

Documentación técnica.

Hoja de cálculo

Cañón de proyección.

Ordenador con DVD e Internet.

Pantalla.

Pizarra blanca.

Equipo informático con aplicaciones Microsoft Office.

Carpetas para archivar documentos de aula.

Escáner.

APORTADOS POR EL ALUMNADO

Material de papelería.

Documentos aportados voluntariamente.

**MÓDULO PROFESIONAL
DE FORMACIÓN EN
CENTROS DE TRABAJO (FCT)**

Código: 3008.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han preparado los equipos y materiales necesarios.
- b) Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos.
- c) Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos.
- d) Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas
- e) Se han impreso documentos.
- f) Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna.
- g) Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo.
- h) Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.

2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.
- b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.
- c) Se ha utilizado el fax correctamente.
- d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas.
- e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa
- f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.

g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo.

3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral.
- b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.
- c) Se han realizado labores de encuadernado básico.
- d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina.
- e) Se han realizado labores básicas de archivo.
- f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.
- g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados.
- h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.
- i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.
- b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.
- f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.

h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
- b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
- c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
- d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
- e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
- f) Se ha actuado según el plan de prevención. g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.

6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable. d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados

- h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.
- i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.

Albatera septiembre 2020
Luis José Pastor